الدكتور/ محمد ناصر الخوالده

لغة الحديث والاتصال ٠

-اللغـــــة٠
-خصائص لغة الحديث والاتصال ٠
-الإيجاز ٠
-الاتجاه إلى الغرائز في الحديث ٠

تمهيد:
فن الحديث والاتصال

من مصلحة المجتمع ومصلحة أعضائه أن يستطيعوا التعامل مع بعضهم البعض جيدا،وان يجيدوا حل مشاكلهم٠ ومن مصلحة كل فرد أن يجيد التحدث لان ذلك يعطيه إمكانية إقامة علاقات جيدة مع الآخرين ، سواء كان ذلك في الوسط العائلي ، أو في المدرسة أو في العمل وفي أي مجموعة آخر من الناس 0 وهنا نبين المبادئ النفسية الهامة في مجال العلاقات المتبادلة بين الناس ٠
ولكي نستطيع التحدث جيدا يلزمنا ثلاثة أمور -:
-1إتقان الحديث ٠
-2معرفة المبادئ النفسية الرئيسية في مجال التعامل مع الناس ٠
-3وهو المهم أن يكون لدينا ما نقوله ٠ لانه ما الفائدة إذا كان الشخص يجيد الحديث بينما لا يوجد لديه ما يقوله٠ اذا أن أردتم أن يستمع الناس إليكم باهتمام عليكم أن تقولوا لهم شيئا ممتعا، جديدا ومفيدا، وهذا يعني أن عليكم بالاهتمام بما يدور حولكم ومتابعة الأحداث عندكم بشكل خاص ، وفي العالم بشكل عام ، وان يكون لديكم اهتمام أيضا بالحياة الاجتماعية والسياسية والثقافية، والرياضية وكذلك الاهتمام بآخر أخبار العلم والتكنولوجيا وان تكونوا مهتمين بالطبيعة، بالإضافة إلى ممارستكم بعض الهوايات كل ذلك عليكم الاستفادة منه بقصد إعادة تقديمه لأصدقائكم، وزملائكم ومستمعيكم وإذا أردتم تعلم الحديث لمصلحتكم ومصلحة مجتمعكم فمن الضروري جدا أن تطوروا أنفسكم بشكل متعدد الجوانب وسوف تفوزون بالنجاح في العمل والاحترام في علاقتكم مع الناس فقط إذا عملتم على تطوير شخصيتكم الخاصة 0

أن فن الحديث يجب أن يسير يدا بيد مع تنمية وعيكم السياسي والثقافي ولن يكون لرأيكم أي اعتبار إذا كان جامدا مكررا ومعادا باستمرار ٠ولو فرضنا أن كل مجموعة من الناس في المنزل إن المدرسة أو في المصنع والمعمل تتكون من ذوي الشخصية التي نتحدث عنها فإننا نستطيع أن نتصور الفائدة التي يحصل عليها المجتمع ٠

وفي أثناء تطوير الشخص لمقدرته على التحدث فانه يحصل على أهم شيء، وهو إقامة علاقات

مميزة مع الناس حوله إذ أن الإنسان بمجرد خروجه عن نطاق أنانيته يكون قادرا على كسب الأصدقاء الجيدين وإيجاد رفيق له في الحياة ، وعندما يكون ذو علاقة جيده بوالديه وأولاده وزملائه في العمل يجد لذة ومعنى في الحياة ٠ وهناك قاعدة تقول " أن العزلة تقتل السعادة" ٠ من الممكن أن لا تكون راضيا عن حياتك تماما، ومن الممكن أن يكون السبب هو إن علاقتك مع الآخرين ليست على احسن ما يرام ٠ ومن الممكن أيضا انك ما زلت تعتقد أن هذه العلاقة لا يمكن أن تتغير ٠ لكن من الممكن عمل شيء إذا غيرت طريقتك في التصرف مع الآخرين ، وذا استفدت من مباىء علم النفس في هذا المجال ٠

الفصل الأول

لغة الحديث والاتصال

اللغـــــة :

يتفق دارسوا اللغات والإنسانيات على أن التحديد الدقيق لمفهوم اللغة لم يزل محسوم نهائيا٠ إنما هناك ما يشبه الإجماع عند ألالسينين على أن اللغة تنظيم معين (System) من الإشارات (Sigma's)، وان من أحد أهدافه الأساسية تأمين الاتصال Communication 0 ويقول رومان جاكوبسون: " اللغة هي التنظيم الأساسي لاقامة الاتصال به ويشير مارتينه قائلا ":اللغة تنظيم من الإشارات المستخدمة في سبيل تأمين الاتصال (١)٠ أنها تنظيم من الإشارات المستخدمة في سبيل تأمين الاتصال ٠ أنها تنظيم من الإشارات مع قواعد استخدامها (٢)٠

وهنا لا بد لنا من الإشارة على أن كل اتصال بواسطة إشارات معينة هو لغة ، واللغة ليست حكرا على الإنسان ، إذ يمكن أن تكون للحيوان لغة، بل لكل كائن حي لغة (٣)٠

أما " فردينان دوسوسور فيعرف اللغة على أنها تنظيم من الإشارات المفارقة ويرى أن اللغة وجود قائم ضمن مجموعة من الأفراد والجماعات وتأخذ شكل سمات مستقرة في كل عقل تقريبا - أي شكل معجم تتوزع نسخاته المتعادلة بين الأفراد (٤) ٠ فلكلام عمل فردي إرادي يجسد اللغة واللغة نتاج قائم ينطبع به الفرد (٥)٠

فاللغة اذن، هي وسيلة اتصال اساسية ، وبدونها لا تتحقق عملية الاتصال الجماهيري بمعناها المعروف ، ومع ان اللغة نسق من الاشارات موجودة في أي مجتمع ، وان كل كلمة تقوم مقام رمز ، فان الكلمات اصلا ليست رموزا اصطلاحية مجردة ، انما هي ، بالتركيب اللغوي تهدف الى نقل المعنى، وان مدلولها الرمزي ، يتغير في سياق الكلام ، في كل مرة تستعمل ففيها ، فتعطي دلالة ونكهة خاصة تختلف عن سابقتها وذلك لان لكل كلمة بعدين بعدا ماديا وبعدا معنويا ٠ فاللغة اذا ليست مجرد اداة ، لانها اكثر ذلك واعمق ولان حصرها بهذا الوصف يبعدها عن دلاتها الفكرية والاجتماعية والانسانية الكامنة فيها ٠ (٦ (

فاللغة ليست من الامور التي يصنعها فرد معين او افراد معنيون ، وانما تخلقها طبيعة الاجتماع وتنبعث عن الحياة الجمعية على حد تعبير الدكتور علي عبد الواحد وافي(٧) وما تقتضيه هذه الحياة من تعبير عن الخواطر وتبادل الافكار وكل فرد منا ينشأء فيجد بين يديه نظاما لغويا يسيرعليه مجتمعه فيتلقاه عنه تلقائيا بطريق التعلم والتقليد ، كما يتلقى عنه سائرالنظم الاجتماعية الاخرى، ويصب اصواته في قوالبه ويجذيه في تفاهمه وتعبيره (٨)٠ ويقول " كوتريل : في كتابه عن الجهد والمجتمع ، ان الناس والمجتمعات ، تختلف فيما بينها في قيمة الجهد المبذول ٠ ومن ثم فانهم يختلفون في مقدار التعليم الذي يحصلون عليه او في مقدار التغيير الذي يتم على سلوكهم (٩)٠

يمكن ان نقول، وبصفة عامة، ان التعليم هو احد السمات الرئيسية التي يتميز بها الانسان وهو دائما يرغب في الحصول عليه٠ ويعتمد جانب من التعليم على الناحية الفسيولوجية للانسان كما يعتمد ايضا على طاقته وامكانياته٠ اما الجانب الاخر من التعليم فيعتمد على الخبرات التياكتسبها الفر من البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها والتي أثرت ، بالتالي على شخصيته٠ ويدلسلوك الفرد في معظم الاحوال ، على مدى التعليم الذي حصل عليه ٠ وقد يتغير هذا السلوك على مدار حياة الانسان

لاسباب متعددة منها ازدياد خبرته في الحياة العملية ٠
واللغة من الامور التي يرى كل فرد نفسه مضطرا الى الخضوع لما ترسمه(١٠) وكل خروج على نظامها ولو كان عن خطأ او جهل يلقى من الرأي العام مقاومة، تكفل رد الامور الى الى نصابها الصحيح وتأخذ المخالف ببعض انواع الجزاء ٠
فاللغة كغيرها من مظاهر الثقافة تتميز بخاصية التراكم والاستمرار والنمو والقدرة على الانتقال ٠ والاكثر من هذا كله فانها هي ذلك الجزء من الثقافة او الحضارة الذي يساعد اكثر من غيره على التعلم وزيادة الخبرة والمشاركة في خبرات الاخرين، سواء الخبرات الماضية او الحالية، أي انها العامل الاساسي في علمية التراكم التي هي عنصر في الحضارة الانسانية(١١)٠
ونجد علماء الفلسفة والمنطق ينظرون الى اللغة باعتبارها الوسيلة للتعبير عن الافكار٠ وينظر علماء المجتمع اليها باعتبار وظيفتها في المجتمع فيعرفها احد العلماء الامريكين بأنها: نظام من رموز ملفوظة بواسطتها يتعاون ويتعامل اعضاء المجموعة الاجتماعية المعنية (١٢) ولا يمكن ان يقال ان اللغة اداة لنقل الافكار وانما هي وسيلة للتعاون والترابط بين افراد المجتمع ، فاننا نتبين كثيرا من الناس يتكلمون في موضوعات ليس يعنيهم منها نقل افكارهم الى غيرهم وانما يكون القصد من حديثهم الترفيه والتسلية او النظر في امور تخصهم في ادارة شؤونهـم (١٣)٠

فاللغة اذا "بنت المجتمع" كما اعتبرها علماء المجتمع، لانها ولدت فيه وبه٠ اللغة بشكل ادق ، هي مادة للتفكير، وبالتالي ، مادة للتعبير ، ومادة للاتصال ، لاداة، وبذلك نعطيها قيمتها الاجتماعية 0(14)
وشواهد الماضي وتجارب الحاضر في الشرق والغرب تثبت في وضوح ان اللغة على الاطلاق هي اقوى عوامل الوحدة والتضامن بين اهلها٠ فاللغة عنصر ضروري لبقاء وتماسك وحدات المجتمع ، فوحدة الغايات والمبادىء تدعو الى البحث عن دلالة شاملة للاشياء والافعال ، وعناصر الوجود المختلفة تتجسد في صورة لفظ واحد مشترك ، يدل على هذا الشيء او الفعل وبذلك يلعب اللفظ اللغوي دوره كرمز مشترك متفق عليه من كافة افراد مجتمع اللغة الواحدة ٠

-2لغة الحديث والاتصال
الكلمة سلاحا فعالا ولها تأثيرها الفعال والقوي في التعبير عن الافكار وبواسطتها يستطيع المتحدث اقناع مستمعه ولهذا فأن اتقان فن الحديث واختيار الكلمات المختارة لايصال الفكرة هي من الشروط المهمة في لغة الحديث والتعبير ٠
ان لغة الحديث مرتبطة، بامكانيات المتحدث في التعبير لنقل فكرته لكي يتم استيعابها وفهمها ٠ لذلك يجب ان تكون لغة المتحدث بسيطة وواضحة ومختصرة وتعبيرية وعملية في آن واحد٠ فمفردات الحديث هي التي بواسطتها ينقل بها المتحدث فكرته باقل ما يمكن من الكلمات واعمق واقوى ما يمكن من التأثير على مستمعيه ٠ ان الواقع والتجارب اثبتت كل يوم بانه اذا كانت مفردات المتحدث ضعيفة وسئة فلا يمكنها ان تحقق أي نجاح وتأثير حتى لو انه يعالج فكرة وقضية علمية عميقة وحيوية معا ٠ فاختيار الكلمة المناسبة والمؤثرة في معناها ضروري وذو اهمية في معالجة أي موضوع كان٠ فقد اشار عالم النفس الانجليزي "بين" الى ان من الضروري لوضوح الكلام واللغة استعمال كل كلمة في معانيها الجيدة وتنتقى وتختار بصورة مناسبة للافكار(١٥) ٠
فلكي تؤثر اللغة والمفردات في عقول وعواطف الفرد او المجموعة يجب ان تكون متصلة بالحياة والجماهير نفسها ٠
فكلما كانت اللغة ابسط ومفهومة اكثر كانت افضل واحسن ، فمفردات الحديث المستعملة يجب ان تتمتع بالدقة والسطوع لكي تحرك احاسيس المتستمعين وتجذب انتباههم ٠فعدم الدقة في التعبير يعطي صورة سئية ويخرب كل الانطباع والتأثير٠

فالمتحدث الماهر يأخذ بعين الاعتبار في حديثه دراسة اختيار المفردات اللغوية لمجموعة المستمعين الموجهة اليهم ٠ فمن الضروري معرفة كيفية الاقتراب من الفرد والمجموع ، والتكلم بلغتها وهذا لا يعني النزول الى الحضيض واستعمال التعابير والجمل الجاهزة والدارجة او المبتذلة والتقديرية التي تخرب لغة الحديث وتصفعها ولا تصل بها الى المبتغى المطلوب ٠

فيجب على المتحدث صاحب الفكره ان يرى فكرته قبل التحدث عنها فاذا لم يراها في مخيلته وعلى ارض الواقع فلن يستطيع نقلها وقول وايصال ما يريد ان يصل به، لانه سيكون غير مقتنع ٠ ومن هنا نرى ان قتل الفكرة وعدم مصداقية الحديث ، هو استعمال الجمل الجاهزة والدارجة فيها
فيجب على المتحدث صاحب الفكره ان يرى فكرته قبل التحدث عنها فاذا لم يراها في مخيلته وعلى ارض الواقع فلن يستطيع نقلها وقول وايصال ما يريد ان يصل به، لانه سيكون غير مقتنع ٠ ومن هنا نرى ان قتل الفكرة وعدم مصداقية الحديث ، هو استعمال الجمل الجاهزة والدارجة فيها ٠

فتقنية الحديث توجب على المتحدث االذي يريد ان يصل الى ما يصبو اليه ان يتكلم بلغة خاصة وبصورة مفهومة ومؤثرة في شعور واحاسيس وسيكولوجية جماهير المستمعين٠ أي " ان الكلام يحقق هدفه عندما تحس من وراء كل كلمة فيه نفس المتكلم وتحس تلك القوى والحالة النفسية التي استدعتها واثارتها واوجدتها" ٠

فالحديث الحقيقي لا يتجسد في الافتخار والأبهة بالتعبير عن الافكار الفارغة بكلمات ممزقة وانما تتجسد في التعبير بلباقة عن الافكار المحسوسة العتيدة والحيوية ٠

ان الخلل في لغة المفردات في الحديث يؤدي وبدون أية مبالغة خساره جدية وتعقيد فهم الحديث وغموض مضمونه وافكاره وبالتالي تتكون مواقف سلبية تجاهه عند المستمعين ٠ فمن الضروري الاهتمام دائما بتطوير لغة الحديث واختيار مفرداتها حسب مقتضيات الحديث وفكرته ونوع الجمهور الموجه اليه ٠

-3خصائص لغة الحديث واالاتصال

ان خصائص لغة الحديث الاساسية متعلقة ، قبل كل شيء بوظيفة وجوهر الحديث والمهمة المطلوبة منه حيال الجمهور ٠ وهذا يعود لمبدء الفكرة التي يستخدمها المتحدث في سرد حديثه والمغزى المطلوب منها ٠ وهنا نحن نتكلم عن السرد اللغوي الذي يعبر عن افكار يتفاعل معها الجمهور وتستجيب لمصالحه٠ ويعالج الحديث بفكرته القضايا التي تهم المستمع بمفردات قريبة له ومفهومة وواضحة لدية٠ وعلى المتحدث ان يستخدم اسلوب لغوي يتمتع بخصائص مؤثرة وانفعالية وتعبيرية وتصويرية لكي يحرك في المستمعين احاسيسهم الداخلية العميقة ٠

ان اختيار الكلمات لا يتعلق بقرار شكلي ابدا، بل يتم اخيتارها على اساس تعريف محدد ودقيق للشيء الذي يناقشه الحديث ويعالجه، وتوضيح فكرته الاساسية٠ فقد كتب الفيلسوف الالماني المثالي "ارتور شابينهاور" "من يفكر بوضوح يكتب بوضوح"٠ او كما قال الكاتب الفرنسي" فلوبير "قالا : " اذا كنت تعرف بدقة ماذا تريد أن تقول فانك ستقول جيدا" فالحديث المبني على ايصال فكره يبذل صاحبه كل طاقاته في اختيار الوسائل اللغوية للتأثير في عقول وعواطف الجمهور المستمع واقناعهم بفكرته٠ وقد كان محق الكاتب الانجليزي "تشتير فيلد " عندما قال : " الهدف النهائي للفصاحة هو اقناع الناس "٠ (١٦ (

فخصائص المتحدث اللبق ان يعبر بوضوح وسطوع واشراق واذا اراد ان يفهمه المستمع عليه التعبير بغير الغموض وعدم الوضوح أي انه لايخادع ويلف ويدور ٠ فعلاقة المتحدث بمادة التعبير وباللغة والمفردات التي يختارها على اساس انها تعبر عن مادة الحديث تعبير مطابقا ومناسبا٠

فقد اشار بحق " نوجين" عندما قال : " الكلمة تؤثر في الجماهير فقط في حالة استعمالها بشكل يطابق معناها تماما وبامكانية ترابطها مع الكلمات الاخرى، فان استعمال المفردة في التعبير في غير مكانها يؤدي الى فهمها بطريقة غير المقررة لها عند الجمهور المتسمع، أي ان المتحدث لا يوصل الى مستمعيه عما يجول بخاطره، فاختيار الكلمات وسيلة تعبيرية عن الافكار لان عدم الفهم العام للمراد ايصاله يؤدي الى فقدان هيبة المتحدث او الخطيب عند جمهوره "٠ (١٧ (

ان مهمة اللغة فن الحديث ، ليست ايهار المستمع بالتعابير والجمل والكلمات المزرقة وانما مهمتها التأثير في جمهورها بتعبير واضح ومفهوم ومؤثر، ومن هنا تنبع اهمية معرفة المتحدث بدقة لمستوى الجمهور او الافراد المستمعين اللغوي، وان يختار الكلمات والجمل والتعابير الاكثر تقبلا وتأثيرا ٠

ومن مقياس غناء لغة الحديث امكانية استعمال المرادفات التي لا تنوع الكلمات والجمل فقط بل وتساعد على نقل المعاني الدقيقة والمختلفة، فكلما اختار المتحدث او الخطيب الكلمات وأحسن استعمال المرادفات يكون قد عبر عن الافكار بدقة اكثر ،

-4الايجـــاز :

ان الايجاز من ايجابيات فن الحديث والخطبة ، فالايجاز هو عبارة عن تنقية الحديث من الحشوات فالمهم هو نقل ما يجب ان نقوله وايصاله، فقد كتب بهذا الخصوص الكاتب الفرنسي " فرانسوا لاروشفوكو" قائلا: " الفصاحة الحقيقة هي قدرة قول كل شيء ضروري وليس اكثر من ذلك " فالحديث او الخطبة ، يجب ان يحتوي على معنى كبير وعميق بحيث يفهم الجمهور المستمع المضمون ويتقنع بها ويحفظها لوقت طويل في ذاكرته، ولقد اصاب الفيلسوف والفيزيائي الفرنسي " بليز باسكال " حين قال :" ان اكثر الكلام سطوعا يملل اذا طال وما طل ***0" اذا الحشو لا يعيق الفهم فحسب بل ويضيع الفكرة الاساسية التي يريد المتحدث او الخطيب نقلها وطرحها لجمهوره، فكثيرا ما يستعمل الحشو كاسلوب مقصود وكوسيلة ديمانموجية تحاول تزييف الحقائق والاحداث عن طريق الكلمات والجمل المزوقة والطويلة (18) 0"

فلغة الحديث يجب ان تكون جملة مختصرة بعيدة عن الحشو والف والدوران والمماطلة ، وفي آن واحد لا يجب ان تكون جمل الحديث على شكل برقية او خبر تلغرافي بل يجب ان يكون معتدلا مفهوما يؤدي الى المغزي الذي يهدف اليه،

فوضوح لغة الحديث متعلق الى حد كبير بمعرفة المتحدث لجماهير المستمعين الموجه اليهم حديثه وبايجايد الشكل المناسب له بحيث يكون فيه اكثر ايضاحا وفهما لدى المستمعين ، ان الوضوح والبساطة والاقناع تعتبر شروطا مهمة لدخول الكلمات الى قلوب جماهير المستمعين ،

فالمتحدث اللبق المحترف ، يجب ان يعبر عن اعقد الافكار ويحولها من لغة معقدة الى لغة جماهير المستمعين الواسعة ، لكي تكون مفهومة وسهلة وواضحة لديهم، اما فيما يخص دقة التعبير فهذا مرتبط بالدرجة الاولى بمدى عمق معرفة المتحدث او الخطيب لمادة حديثة، فأن عدم وضوح التصور ، ولو قليلا، عن مادة الحديث وافكاره ينعكس مباشرة على لغة الحديث وعبارته ومفرداته، أي كلما كانت الافكار دقيقة كان التعبير عنها دقيقا اكثر "فقط المعنى الدقيق يعطي تعبيرا دقيقا"،

فالمتحدث والخطيب الماهر هو الذي يستطيع ايصال جملة من المعارف الى جمهوره، ويهيء الامكانية للاحساس والشعور بهذه المعارف عند المستمع ولهذا يجب ان تكون كلماته مجازية بلاغية واضحة وبينة،

فالكلمة التي لا تحرك مشاعر جماهير المستمعين ولا تدخل قلوبهم لايمكن اعتبارها انفعالية وجمالية ابدا ، لان مهمة الكلمة تتجسد في نقل الافكار بسطوع واثارة انطباع عميق في نقوس الجمهور وشرح القضايا والافكار وتفسيرها وتعميمها، فالمتحدث والخطيب يجب ا ن يستعمل في كلماته التعابير القوية التأثير ، طبعا، ضمن الحدود التي يقتضيها فن التعبير عن فكرة معينة، وقد يكمن ذلك في التلاعب اللطيف بالعبارة او استعمال عبارات مجازية غير مألوفة وكما يلعب تسلسل الكلمات وترتيبها وبنائها في الجملة مهمة التأثير في عقول وقلوب المستمع

فالمتحدث والخطيب دائما يذهب ويعود الى اللغة، فهي اهم واصعب شيء بالنسبة له (لانه بواسطتها يعبر عن افكاره وارائه) ويترجم شعوره واحاسيسه ويبسط مضمون حديثه او خطبته وبواسطتها يؤثر في جماهير مستمعيه ويقنعهم بأعقد الافكار والاراء بصورة واضحة وجليه ومفهومة،

فلغة المتحدث او الخطيب ، لها اساليبها والمتحدث اسلوبه شمولي عام، غير شخصي، بمعنى ان اسلوبه عملي، علمي ، الفاظه ليست مقصودة لذاتها، فهي بعيدة عن الدلالات المجازية ، ويجب ان تكون مرتبة بمنطق علمي سليم ودقيق وموضوعي ، وقد اصاب "نهروا" في قوله: " اذا اردت ان تقنع شعبا، فعليك ان تخاطبه ليس فقط بلغة لسانه، ولكن بلغة عقله وفكره " (١٩)**** ومن هنا تأتي اهمية ترتيب المفردات لدى المتحدث اذا ان على كيفية استخدامها يتوقف نجاح الحديث او اخفاقه،

الاتجاه الى الغرائز في الحديث :

المعروف ان السلوك الغريزي يسبقه مثير باطني خارجي وأن هذا المثير يكون سببا في تكوين دافع ذاتي يحدد الهدف الذي يرمي الفرد الى تحقيقه لاشباع العريزة أي الاستعداد الفطري الذي استثاره المثير الباطني او الخارجي ٠ وبذلك تكون هذه الغرائز ذات أهمية قصوى بالنسبة للمتحدث عند خلفه الرغبة لدى الفرد او الجمهور والتي تدفعه للاستماع او الصمت، اذ يمكن أن يوجه الحديث لاثارة الانفعالية او الوجدانية التي ترتبط باي غريزة من هذه الغرائز حسب طبيعة الموضوع وخصائصه والهدف الناتج عنه فيكون الحديث بمثابة المثير الخارجي الذي يعمل على استثارة الميل الفطري الخاص للفرد او المجموعة ويتسبب في تكوين الدافع الذاتي الذي يدفع الفرد الى سلوك معين للتعبير عن الغريزة واشباع الرغبة التي تولدت عنه، ويكون ذلك بالقيام بحمل الفكرة التي وصلته عن طريق الحديث المصاغ جيدا بمفردات استطاعت التأثير به ٠

-النزعات الفطرية العامة :

يقصد بالنزعات الفطرية العامة الميول الفطرية الموروثة التي تدفع الافراد لسلوك معين في ظروف خاصة، أي انها لا تكون لدى الانسان نتيجة لسابق تعلم او تجربه، وتختلف عن الغرائز في انه لايصحبها انفعالات وجدانية محدده٠ (20)

- 19د٠فوزيه فهيم - الفن الاذاعي - بيروت ص ٤٨ ٠
-20عبد الرحمن عبد الباقي عمر - دراسات في الاعلان - القاهرة -١٩٥٩ -ص - 91مكتبة عين شمس ٠

ويتضح من ذلك مقدار التشابه بين الغريزة والميل الفطري العام اذ أن كلا مهما فطري موروث ، ولا يتوقف على سابق خبرة او تجرية او تعلم، كما أن لكل مهما غرضا حيويا يتوقف على تحقيقه انسجام المجتمع ووحدته وتألف افراده، ولذلك فان كثيرا من علماء النفس يسمون الميول الفطرية ويدخل ضمن الميول الفطرية العامة المشاركة الوجدانية وقابلته الاستهواء (الايحاء) ، والتقليد واللعب ، وحب الثناء وغير ذلك من النزعات الفطرية التي لا ينطبق عليها تعريف " مكدوجل" للغرائز ، لانه لا يصاحب كل منها انفعال محدد٠

-1قابلية الايحاء Suggestion

-2المشاركة الوجدانية Sympathy

-3التقليد Limtion

وترجع كلها الى اصل واحد وهو ميل الانسان الى المحاكاة وفي ان في كل منها يتأثر فردا او جماعة بفرد اخر او جماعة اخرى، وينقل عنها بطريقة تكاد تكون الية بلا تدبر او تمحيص - فتأثر الفرد بآخر ومحاكاته لآرائه هي القابلية للايحاء، واذا كان التأثر والمحاكة بالنسبة للوجدان اطلق على ذلك المشاركة الوجداينة، اما اذا كانت المحاكاة للعمل فهي التقليد٠

وتسمى هذه النزعات الاجتماعية اذ يتضح اثرها بصفة خاصة وبصورة اوضح في المجتمعات، كما انها تؤدي الى تقوية الروابط الاجتماعية، والى الانسجام العقلي في الجماعات ، فمن شأن القابلية للايحاء توجيه افراد المجتمع واتحادهم في الرأي ، والمشاركة الوجدانية تؤدي الى تعاطف الافراد ومشاركتهم لغيرهم في افراحهم واحزانهم والعمل على تخفيف الآمهم، كما يدعو التقليد الى تكوين العادات القومية والتقاليد والمحافظة عليها حتى يصبح للمجتمع كيان مميز ٠

1-Roman Facobson: Linguistique et Communication p.107
2- Amdre Martimet: Le langage, Encyclopedie dela pleiade
-3د٠ جان جبران كرم - مدخل الى لغة الاعلام - ص - ١١- طبعة اولى ١٩٨٦
-4نفس المصدر السابق - ص - ١٢ ٠
-5نفس المصدر -ص- ١٢ ٠
-6محمد جميل شلش - اللغة ووسائل الاعلام الجماهيريه - ١٩٨٦ - بغداد ص ٢٠
-7د٠ عبد الواحد وافي - اللغة والمجتمع ص ٣ ٠
-8د٠ عبد العزيز شرف - اللغة الاعلامية ص ١٢ ٠

9-د٠شاهيناز طلعت - الرأي العام ص ٣١ ٠
10-د٠ عبد الواحد وافي - اللغة والمجتمع ص ٤- ٠
11-د٠ احمد ابو زيد -مجله عالم الفكر-المجلد الثاني-العدد الاول ١٩٧١- الكويت ص ١٥ ٠
12-د٠عبدالعزيز شرف-اللغة الاعلامية- دار الجليل-الطبعة الاولى ١٩٩١- ص٢٨
13- "الخصائص" لابن جني ج : ١:ص ٢١ - ط الهلال- ١٣٣١ ه ٠
14-وليد ابو بكر - بين لغة الادب ولغة الاعلام - مجلة الادب ص ٦١ ، ١٩٨٤ ٠
15-عدنان ابو فخر - فعالية النص الصحفي- دار الجليل طبعة اولى ١٩٨٤ص -٨٠
16 - نوجين ٠س " فن الخطبة الشفهية " الطبعة الروسية موسكو عام ١٩٧٨ ٠ص-١٧٣
17 - عدنان ابو فخر - فعالية النص الصحفي - دمشق ١٩٨٢ - ص- ٨٨ ٠
18 - نفس المصدر - ص - ٨٨ ٠
19 - د٠فوزيه فهيم - الفن الاذاعي - بيروت ص ٤٨ ٠
20 - عبد الرحمن عبد الباقي عمر - دراسات في الاعلان - القاهرة -١٩٥٩ -ص
91 - مكتبة عين شمس ٠

الفصل الثاني

فن اجادة الحديث في نطاق ضيق

-لو لم يستطيع الانسان الكلام لما اصبح انسان٠

-"بروكا" يكتشف مركز النطق ٠

-ماهو الفرق بين اشارات موريس وبين النطق والكتابة٠

-تطور الكلام عند الطفل ٠

-القردة التي تربت مع طفل صغير ٠

-تطور القاموس اللغوي للطفل 0

-كيف يتم تخطيط الدماغ البشري ٠

-العلاقة بين النطق والتفكير ٠

-مصير الاطفال الذائبه ٠

-لو لم نستطيع الكلام لاصبحنا في مستوى القرود ٠

الفصل الثاني

فن اجادة الحديث في نطاق ضيق

-لو لم يستطيع الانسان الكلام لما اصبح انسان -:

فلو نتخيل شخصا ما يحيث رأسه غطاء قوي لا ينفذ منه أي صوت او أي شعاع ضوئي، هل من الممكن ان ينمو مثل هذا الانسان· ويصبح شخصا عاقلا، دعونا نتخيله منذ ولادته معزولا ·وبشكل كامل تام عن الوسط المحيط دون أي يرى او يسمع او يتعامل مع أي شيء ، بأي طريقة كانت ، وبمجرد تخيلنا لهذا المخلوق التعيس نستطيع الشعور بمدى اهمية الاحتكاك مع الوسط المحيط اذ انه دون هذا الاحتكاك سيعيش بشكل اتعس · سيعيش في ظلام تام وصمت ابدي رهيب · انه وباختصار لن يستطيع النمو بشكل طبيعي ، وبالرغم من انه من الصعب علينا تخيل مصير هذا المخلوق · فالحقيقة ان كل فرد منا مغلق وعلى طريقته الخاصة بكرة صلبة- انها الجمجمة- لكن النظر والسمع يفتحانها· فالانسان وبعد ولادته يكون ولفترة قصيرة ، مثل ذلك السجين غير قادر على استعمال بصره او سمعه، فأن هاتين الحاستين عنده تنموان بشكل سريع ومن الشهر الثاني - الثالث تصبح هاتين الحاستين اهم اجهزة عنده فمن خلالها يتعرف على الوسط الخارجي ·

ان الحاسات الثلاث الاخرى - اللمس ، الذوق، الشم ، واللاتي في الاسابيع الاولى عندما تكون حاستا البصر والسمع غير مكتملات النمو، ان هذه الحاسات الثلاث تكون الوسيلة الوحيدة للتعرف على العالم الخارجي لكنها بعد ذلك تصبح اقل اهمية وبشكل كبير بالنسبة للسمع والبصر ·
هل هناك اشخاص محكوم عليهم بأن يقضوا طلية عمرهم في ظلام وصمت تامين؟ نعم انهم اولئك الصم العمي البكم · هل يمكننا تخيل حياة اولئك الناس ؟ على قدر ماهو غير متوقع فأن في مذكرات " هيلين كيلر " بعض المعلومات عن مثل هذه الحياة ·

هيلين كيلر ولدت بشكل طبيعي ، ولكن وبعد عدة اشهر ونتيجة لمرض طفولي ، فقدت البصر والسمع ولغاية السابعة من عمرها· لم يكن من الممكن اقامة أي اتصال معها· وبعد ذلك اهتمت بها احدى المعلمات التي استطاعت اختراق الحاجز بين الطفلة الصغيرة والعالم الخارجي 0
بعد ذلك وحين كبرت ه·كيلر كتبت ما يلي في مذكراتها -:
عندما كانت تجيء المعلمة في الصباح كانت تضع في يدي لعبة ثم تكتب باصابعها على راحة يدي حرفا حرفا كلمة" دول" لعبة- وكانت هذه الطريقة تعجبني ، وعندما نجحت في تمثيل الاحرف بشكل صحيح شعرت بسعادة غريبة وركضت نحو امي ، واخذت يدها وكتبت كلمة - دول- وقتها لم اكن اعرف انني اكتب احرفا لكلمةما، ولم اكن اعرف انه توجد كلمات، ببساطة كنت كالقرد اعيد باصبعي ذلك الذي فعلية المعلمة فوق يدي· وفي الايام التالية نجحت في كتابة كلمات قصيرة مثل (بن،هات،كب)(ابره،قبعة، كأس)ومضت بعد ذلك اسابيع طويلة حتى عرفت ان كل شيْ حولي له اسمه الخاص، ومن الممتع ايضا توضح ه· كيلر كيفية معرفة اول مفهوم عام·

فعندما احضرت معلمتها لعبة اخرى تحتلف عن اللعبة الاولى، وكتبت على يد كيلر نفس الكلمة - دول - فأن كيلر دهشت بشكل غريب ، وكان ذلك الحدث اول حالة لتشكيك مفهوم عام عن شيء ما وليس اقل من ذلك متعة لكيلر كانت حادثه تشكيل مفهوم عام للماء، عن ذلك تقول كيلر -:
مررنا انا والمعلمة عن احدى عيون الماء ، قامت المعلمة بوضع يدي تحت الماء الجاري، وبعد ذلك كتبت على يدي كلمة - ماء- عندها عرفت ان هذه الكلمة هي نفسها التي تعلمتها قبل ذلك بفترة

قصيرة، عندما كانت تحمل في يدها ابريق الماء، والفرق انه عندها كانت كلمة - ماء - مرتبطة بالمادتين - الماء- والابريق- ام الان فقد عرفت ماذا يقصد بكلمة ماء٠

ان حالة " كيلر" يمكن ان تبدو لنا بعيدة عن الموضوع حيث اننا لسنا فاقدين للبصر ولا صم بكم ٠ لكن هل من الممكن ان يحدث هذا معنا وان نقع في نفس الوضع؟ تسألون كيف ؟ مثلا ، تندلع الحرب وتنفجر قنبلة نووية على مسافة ما بحيث لا نموت ، ولكن نفقد البصر والسمع ، فورا سنقع في ظلام دامس وصمت مطبق٠ وسيكون دليلنا الوحيد هو اللمس ٠ واذا كان المحيطين بنا يعانون من نفس الاعراض فأننا سنموت من الجوع والعطش قبل ظهور آثار الاشعاعات المميته بوقت كبير ٠

واذا جعلت هذه السطور القارىء يتخيل نفسه في ظلام وصمت مخيفين، فأن هذه السطور لا تهدف الى اثارة الخوف عند القارىء،على العكس فأن اثارة هذه الشعور يهدف الى -:

-1ان يعرف القارىء كم هو جميل ان يمتلك هاتين الحاستين المهمتين البصر والسمع، اللتان وبمعية المقدرة على النطق تتيحان لنا امكانية ان نصبح افراد عصريين قادريت على استقبال المؤثرات من العالم الخارجي، وقادرين على التفاهم مع الاخرين ، وقادرين ، دون توقف٠ على التعليم والتطور ٠ وأما الهدف الاخر :- فهو أن يستطيع القارىء تخيل تطور المولود الجديد القادم من الظلام والصمت الى عالم فيه العدد غير المحدود من الاشكال والاصوات ، والتي لا يستطيع تمييزها في البداية، وكم هو عجيب تطور الطفل في الاشهر الاولى عندما يبدأ بالتعرف على العالم الخارجي عبر بصره وبالتميز بين الاصوات المختلفة المحيطة به ٠

" -2بروكا " يكتشف مركز النطق :

خلال النصف الاول من القرن الماضي ، كانت الاوساط العلمية تعتقد ان الدماغ كعضو يعمل كعضو واحد وان اجزاءه لها نفس الاهمية،ونيتجة لابحاثه في علم التشريح ، فان العالم الفرنسي "ف٠غال" ، وضع اسس علم ال" فرتولوجيا" وحسب هذا العلم فأن خواص الدماغ البشري من الممكن ان تتحد حسب شكل (تقعرات وتحدبات) الجمجمة٠ فمثلا حسب شكل جزء معين من الجمجمة يمكن معرفة وجود او عدم وجود الاحساس بالامومة٠ او التدين عند الشخص ٠ بالرغم من اهتمام الكثيرين بهذا العلم ومن بينهم " غوته "فأنه سريعا ما سقط ،ومعه سقطت ايضا المحاولات للربط بين اجزاء الدماغ وبين وظائف الجسم ، أي الربط بين آلية الكلام او الكتابة او الشم، وبين اجزاء معينة من الدماغ 0 وخلال سنه الف وثمانمائة وواحد وستون اعلن العالم الفرنسي " بول بروكان" أن اثنين من مرضاه فقدا النطق نتيجة جرح
في الجزء الخلفي للقسم الثالث الايس من الدماغ ٠ هاتان الحالتان جعلتا من الممكن القول ان مركز النطق يقع في مكان محدد من الدماغ٠ وبعد ذلك بعدة سنوات٠ ونتيجة الاثارة الكهربائية

لاجزاء دماغ بعض الكلاب اكثر من العالمان " فريتش" و "هيتيغ" أن النطق والحركة تابعان لاجزاء محددة من الدماغ٠ وبالرغم من ان بعض العلماء مازالوا يعتقدون ان وظيفة النطق غير خاضعة لمركز النطق في الدماغ، فأنه من الواضح ان هذا له اهمية غير عادية بالنسبة لوظيفة النطق عند الانسان ٠

-ما هو الفرق بين اشارات موريس وبين النطق والكتابة ؟

هل فكرتم يوما في أن نطقنا او الرسالة التي نكتبها لهما نفس اشارات موريس ؟ وفي الحالات الثلاث - النطق والكتابة واشارات موريس ، نجد اننا امام اشارات صوتية او كتابية لها معنى محدد متعارف عليه، اذ ان الاوتار الصوتية واللسان، والشفاه بالاضافة الى جهاز التنفس تعطي بأمر من الدماغ اصوات مختلفة والتي باتحادها مع بعضها البعض تشكل النطق عند الانسان ٠

وكذلك أن اللغة الاجنبية لا تكون مفهومة عند من لا يستطيع حل شيفرتها تماما مثل ذلك الذي لا يستطيع حل شيفرة موريس ٠ ان كل شخص يمتلك جهاز لبث هذه الاشارات النطقية وهي اعضاء النطق ، كما انه يمتلك جهاز استقبال وهو اعضاء السمع- الاذنين" وبتعبير التقنية العصرية نقول :
ان الدماغ يقوم بحل شيفرة الاشارات الملتقطة من جهاز الاستقبال ، ويحدد معنى المعلومات المستقبلية ، اذ ان عملية فك الشيفرة التي تجري في دماغنا معقدة وبشكل اكبر بكثير من عملية فك شيفرة النقاط والخطوط ، وتحويلها الى رسالة عادية ٠ نعتمد تفصيل العمليات التي تتم عندما يقوم شخص بالتحدث وآخر بالاستماع، ليعلم القارئ كم من الوقت يمضي على الطفل الصغير حتى يبدأ بفهم هذه الاصوات ومن ثم يقوم بتقليدها اذا اراد التعايش مع العالم الخارجي ٠

تطور الكلام عند الطفل

بالرغم من ان الوالدين خلال الاسابيع الاولى من حياة الطفل يعتقد ان الاصوات التي يخرجها الطفل ماهي الا تعبير عن حاجة ما، الا أن ذلك سابق لاوانه، فهذه المناغاة ماهي الا اصوات عفوية، وحتى خلال الشهر الثاني والثالث عند ظهور البسمة الاولى التي يعبر بها الطفل عن انفعاله لقدوم احد افراد الاسرة، عندها يبدأ الطفل بملاحظة الناس حوله، وفي الاشهر التاليه يبدأ الطفل بتكوين اصوات نطقية منفصلة ، بنمو مركز تكوين الاصوات ٠ ان الطفل عليه اتقان المقدرة على امر عشرات العضلات التي تشارك في اخراج صوت واحد فقط ٠
ليس من السهل اخراج اصوات مختلفة متتابعة من آلة موسيقية خطأ كما هو الحال :

1- مع اعضاء النطق عندنا، بالنسبة الى البيانو هذا صحيح، اذ نستطيع بالضغط على مفتاح معين اخراج صوت معين وهكذا، ولكن الامر ليس بهذه الصورة ٠ ويشبه بشكل اكبر عملية العزف على الكمنجة (الكمان) فلا تستطيع اخراج الصوت المطلوب الا بتمديد موضع الاصبع بدقة ، وشدة الضغط على الوتر وكذلك حركة القوس على الوتر، وهذا يعني انه لاخراج صوت من الكمان تشارك ثلاثة اجزاء معا، وهي الاصبع والقوس والوتر٠

2- بينما عند تشكيل الصوت الانساني تشارك اجزاء اكثر بكثير، ان الناس يعتقدون ان المقدرة على الكلام تبدو امرا طبيعيا، وهم بذلك لم يحسبوا ان الطفل يمضي سنتين اواكثر حتى يتسطيع اخراج الاصوات بشكل صحيح ٠كيف يتمكن الطفل من بذل كل هذا المجهود المرتبط بالتجربة المستمرة لمختلف الاصوات بتكرارها والمقارنة بين صوت ابيه وصوت امه، واي صوت يشبه الصوت الذي يخرجه هو وكيف يربط بين الاصوات التي يسمعها وبين الاشياء التي يشير اليها والداه٠ وكيف تتكون الرابطة في دماغه بين الكلمة وبين الشيء ؟

علماء النفس يؤكدون انه لتنفيذ عمل ما من قبل الفرد فانه لا بد من حافز او سبب لذلك٠ فما هو الحافز عند الطفل الذي يدفعه لتعلم النطق رغم الصعوبات التي يواجهها في ذلك ؟ اعتقد ان السبب هوالرغبة اللاشعورية بالانطلاق من نطاق ال(انا) والخروج من سجن القناع الحديدي٠ والخروج من الظلمة والصمت والدخول في علاقة ما مع العالم المحيط به٠ والبصر والسمع والقدرة على النطق تعطية هذه الامكانية٠
ان حالة " كيلر" تظهر كم هي عظيمة هذه المتعة بالاتصال مع العالم الخارجي ، فعندما استطاعت ان تنمي ذاتها بواسطة اللمس فقط، الذي اعطاها قدرة بسيطة جدا بالمقارنة للقدرة التي يمتكلها البص والسمع٠

(1فاطمة سيد القاوقجي:الطريقة الكليةوالجزئية وأهميتها في تدريس البيانو:رسالة ماجستير-كلية التربية الموسيقية جامعة حلوان ١٩٧٢ ٠
(2فاطمة رشيد ابراهيم: أثر التدريب على الطبقة الصوتية لاطفال المرحلة الاولى : ماجستير كلية التربية الموسيقية جامعة حلوان ١٩٧١ ٠

اما الحافز الثاني والذي يبدو انه اقوى من الحافز الاول فهو: ان الطفل عندما يتقن النطق فانه يحسن من وضعه بين افراد العائلة ، ويزيد من سلطته ويستطيع ابداء رغباته وطلبه تنفيذ حاجاته٠ ان الكبار حول الطفل يساعدونه بقدر ما يستطيع التعبير عن رغباته٠ فالبكاء والصراخ لا يساعد على فهم ما يريده الطفل كما تشاعد كلمات بسيطة معدودة٠ ولذل فليس من الغريب ان يحاول الطفل اتقان الكلام بسرعة، واذا كنا نستغرب من ان الكبار والاطفال يتعلمون لغات اجنبية بنجاح اقل من اللغة الام٠ فلا بد من ان نضع هذه الحقيقة امام اعيننا، وهي ان عند تعلم اللغة الاجنبية نعتقد ذلك الحافز الحيوي الذي يحس به الطفل عند تعلمه لغته الام٠
لنعد الان الى الفقرة التي تقول : ان اتقان الكلام يعيطي للصغير تأثير على المحيطين به، ولنتذكر هذه جيدا، لان ذلك لا يسري فقط على اتقان اللغة، والذي يفعله كل واحد منا بلغ الخامسة عشرة او السادسة عشرة من عمره ، وانما المهم هو مايحدث بعد ذلك من تطوير لاسلوب الكلام ، وتطوير الشخصية ذاتها، فلا يكفي ان تستطيع الكلام كابن الخامسة عشره او ابن السادسة عشرة، فمن الضروري اتقان فن الكلام من جميع النواحي، ولكي نستطيع التأثير على الاخرين ، نحظى بالنجاح لا يكفي اتقان اللغة من الناحية اللغوية، ان هذا الكتاب يهتم بما علينا تعلمه اضافة الى اللغة وقواعدها٠

-القردة التي تربت مع طفل صغير

احدى العائلات) وكاناالزوج بروفسور) عملت تجربة ممتعة، عندما كان ابنهم " دونالد" في الشهر العاشر من عمره، احضروا الى البيت قردة صغيرة (من نوع شمبانزي) وتركوها تنمو مع الطفل الطفلان (القرد والانسان) كانا مع بعضهما طلية الوقت يلعبان ،ويأكلان وينامان معا وكانا متشابهان في اللعب وردود الفعل والاحاسيس، وايضا كانا متحابين ٠ القردة"نموا "تفوقت على " دونالد" في اشياء كثيرة مثل " القفز والتسلق وفتح الجوارير وكانت تمتلك سمعا وبصرا حادين، وكان تظهر تعلقا وغبرة اكثر، وعلى العكس منه كان " دونالد" فقد كان اكثر حبا للاستطلاع ،واكثر مقدرة على تقليد القردة، وفي الشهر الخامس عشرة بدأ يشعر بأل"انا" خاصته ذلك الشيء الذي ملم تشعر به " نموا"٠
لكن الفرق الرئيسي بينهما كان في اتقان الكلام٠ في البداية " نموا" كانت اسرع في اتقان المقدرة على التقيد بأوامر لغوية، وحتى انها كانت قادرة على اخراج بعض الاصوات الدالة على بعض الاشياء مثل (كاسة٠٠٠٠الخ) لكنها لم تكن قادرة على تكوين مفاهيم عامة للاشياء مثلما استطاع " دونالد" في السنة الاولى من عمره ، فقد استطاع تعلم اسماء العديد من الاشياء، وبعد ذلك استطاع تكوين العبارات من الكلمات٠
والنتيجة انه بما ان الطفلين - القردة والانسان- عاشا معا في نفس الظروف وتعامل معهما الابوان بنفس الطريقة٠ وكانا يملكان نفس الامكانيات فان هذه التجربة تؤكد تفوق دماغ الانسان الواضح في القدرة على النطق وتكوين المفاهيم العامة على دماغ الحيوان ٠

" -تطور القاموس اللغوي للطفل "

عادة في نهاية السنة الاولى من عمرالطفل يكون باستطاعته التلفظ بعدة كلمات بسيطة مثل ماما ، بابا، دادا، وغالبا ما تحل هذه الكلمات محل جمل مختلفة، كما انها تحمل معان مختلفة مثل كلمة، ماما فانها احيانا تعني " انا جائع" او " انا عشطان" او " احمليني" كما ان الكلمات الاولى يتعلمها الطفل عادة ما تكون اسماء الاشياء التي يراها او التي يريه اياها والداه٠

وبعد ذلك مباشرة يتعلم الافعال الاولى التيي تتعلق بما يفعله ، اجلس ، امشي، اقف، اكل ، اشرب٠٠٠٠٠الخ ٠
وبالاضافة الى ذلك فانه يبدأ بتعلم اسماء النعوت مثل هذه اللعبة صغيرة ، والاخرى كبيرة، او مثل هذه اللعبه ليست للاكل ، هذه البرتقالة تؤكل ٠
وبالرغم من ان الكلمات التي يتعلمها الطفل تزداد ببطء في البداية الا انه بعد ذلك يزداد التسارع بشكل هائل ، حصل العالم سميث على المعلومات التالية اثناءاختباراته على عدد من الاطفال لمعرفة حجم القاموس اللغوي الذي يتمتعون به ٠ أي لمعرفة عدد الكلمات التي يستعملونها٠
عمر الطفل بالسنه عدد الاطفال المختبرين متوسط عدد الكلمات

2 25 272

3 20 896

4 26 1540

5 32 1860

6 9 2562

مع العلم ان القاموس الفعال (عدد الكلمات المستعملة) هو اصغر بكثير من القاموس السلبي والكلمات التي يفهم الشخص معناها٠

-كيف يتم تخطيط الدماغ البشري

في كتابهم عن آلية النطق والدماغ شرح العالمان الكنديان كيفية تخطيط مركز الكلام في الدماغ فدعونا ندخل معهم في احدى الجمعيات المفتوحة لنعرف علاقة هذا المركز بالنطق ،اثناء احدى العمليات - التجارب - وفي حالة التخدير الموضعي كان المريض قادرا على النطق مما ساعد الجراحين على تحديد مركز النطق ، وعند استعمال التأثير الكهربائي على اجزاء محددة من الدماغ كان المريض وعلى الرغم منه مضطرا الى ابداء حركة معينة ٠ وعند اصابة التيار الكهربائي مركز النطق لوحظ اما تدهور النطق او
تحسنه، اما المريض الذي كان مستلقيا على سرير الجراحة٠ فلم يكن عنده أي علم بان التيار الكهربائي قد اصاب مركز النطق ، لكنه فجأة وباستغراب صرح بانه لا يستطيع ايجاد الكلمة المناسبة بالرغم من انه كان يحاول بصعوبة ان يتكلم ، وكان يوضح بحركات يديه ماذا يريد ان يقول ، عند ابتعاد التيار الكهربائي استعاد قدرته على النطق ، واستطاع ان ينطق الكلمة التي كان يبحث عنها كل هذا يدل على انه وباستعمال التيار الكهربائي نستطيع تحديد الاجزاء المؤثرة على عملية النطق في الدماغ ٠
اثناء التجارب كان يتم اختبار عدة عمليات متعلقة بالنطق او بالكتابة، فكان الباحث يجلس الى المريض ، ويريه بعض الصور ويطلب منه تسمتها(مثل هذا فارب، هذا كلب٠٠٠) وفي اللحظة التي يلاحظ فيها اختلال النطق يتم تحديد الموضع الذي اصابه التيار الكهربائي ، وبنفس الوقت كان يطلب من المريض ان يعد او يكتب او يقرأ وكان يلاحظ ان تأثير التيار الكهربائي يسبب اضطرابات متعددة ، فمثلا عند عملية العد كان المريض يقفز من الرقم (٦) الى الرقم (٢٠) وبعد ذلك يعود الى الرقم (٩) ٠ اما بالنسبة الى تسمية الاشياء فلم يكن المريض قادرا على تذكر كلمة) مشط) وانما قال بدلا عنها٠٠ ذلك الشيء الذي نمشط به شعرنا ٠ وفي حالة التأثير الكهربائي على منطقة اخرى من الدماغ ٠ لم ينتج أي اضطراب بل على العكس فقد استطاع المريض تذكر شيء كان قد حصل منذ مدة طويلة ٠ ان كل هذه الاضطرابات والتحسنات يمكنها ان تصبح دائمة في بعض الحالات المرضية ٠

-العلاقة بين النطق والتفكير

ان قاموس الطفل اللغوي يتسع حسب تطور قدرته على التفكير، وبالنسبة لعمليات التفكير فانه توجد

هناك نظريات عدة، احدى تلك النظريات تؤكد انه يوجد ثلاثة انواع من الذاكرة ٠

(1الاولى ذاكرة الخبرة او ذاكرة الذكريات حيث انها عند تسليط التيار الكهربائي على جزء معين من الدماغ فجأة يتذكر المريض حادثة قديمة حصلت معه ٠

(2الذاكرة الثانية هي ذاكرة المفاهيم : ولنعطي مثالا لتفهم ماهية هذه الذاكرة : احد الاطفال يرى في الحقل احدى انواع الفراشات (اديرال) بعد ذلك يرى انواعا مختلفة من الفراشات ثم يرى في كتاب مصور انواع اخرى من الفراشات ، واذا كان هذا الطفل في البداية قد ربط بين كلمة فراشة وبين النوع (اديرال) فانه الان بدأ وبالتدريج ربط انواع اخرى من الفراشات بكلمة فراشة٠ وبهذا تصبح كلمة فراشة عبارة عن مفهوم لجميع انواع الفراشات٠ وعندما يذكر احدهم امام هذا الطفل كلمة فراشة فانه لا يظهر في مخيلته شكل الفراشة(اديرال) او شكل أي نوع آخر من الفراشات وانما يظهر في مخيلته الشكل العام لمفهوم الفراشة٠ اما الذاكرة الثالثة٠

(3الذاكرة اللغوية فمع مرور السنين ونتيجة للتكرار المستمر تظهر علامتة قوية بين المفاهيم والكلمات فعندما يتخيل احدنا المفهوم العام للشجرة ، فان ذلك لا يتم الا بالارتباط بكلمة شجرة ٠

يجب ان نلاحظ انه ومنذ الطفولة المبكرة ينمو التفكير بشكل مواز لنمو النطق ، فالطفل يتعلم التفكير المجرد، أي ان يدخل ضمن المفاهيم عامة اشياء كثيرة لها خصائص متشابهة، هذه القدرة على التفكير المجرد هي التي تميز الانسان عن الحيوان، فكما هو واضح فان التفكير مرتبط بشكل وثيق بالقدرة على النطق ، حتى ان بعض المختصين يعتبرون انه بدون الكلام لا يمكن التفكير او بطريقة اخرى فانه التفكير هو كلام خافت مع النفس ٠

وبقدر مع ما يحصل الانسان على معلوما وخبرات جديدة من خلال احتكاكه بالوسط المحيط بقدر ما تكون حياته النفسية غنية ٠

ان الفائدة العظمى لعلم - السيبرنيتكا- تكمن في انه وللمرة الاولى بدأ بالمقارنة بين وظائف الاجهزة البيولوجية المعقدة مثل الدماغ البشري ، وبين وظائف الالآت ، ثم ظهرت الالات الالكترونية ، واليوم اصبح على العكس حيث غالبا ما نقارب وظائف الآلات بالدماغ٠ وسوف نستفيد من هذه المقارنة عند ولادة الطفل ، حيث يكون دماغه عبارة عن مادة خام يتنج عنها خلال التطور اعقد آلة مفكرة ٠ في لحظة الولادة اكثر العمليات المعقدة التي تميز التفكير لا تكون موجودة، وبعد ان يتم الاتصال بين هذا المولود الجديد وبين العالم الخارجي ، وبعد ان تنمو قدرته على النطق ، وتكوين المفاهيم العامة الكثير من الروابط الى درجة من التعقيد لايستطيع أي مصمم للآلات الحاسبة الالكترونية ان يصنعها في مثل هذا الحجم الصغير لدماغ الانسان 0

لو سألنا ما هو الفرق بين العالم الحاصل على جائزة نوبل مثلا وبين الانسان العادي ٠ اعتقد ان الفرق هو كالتالي: بلغة التكنيك فان هذا العالم يمتلك في رأسه روابط بين الكم الهائل من المعلومات اكثر بالآف المرات من الانسان العادي ، ايضا من المعروف ان هناك بعض الافراد الذين يمتلكون قدرة جيدة على الاستدلال او الاستنتاج والتعامل ويمتلكون مخزونا لابأس به من الافكار ، لكنهم لا يملأون آلتهم المفكرة بما يلزمها من المعلومات فقط لانهم لا مبالون او لانهم كسولين او لانهم لا استمرار بين مما يمنع قدراتهم العلقلية على التطور ٠ ان هذا يشبه تقريبا آلة الكترونية من الجيل الثالث قادرة على التعامل مع اعقد العمليات الرياضية ثم تقوم بالايعاز لها بحل عمليات بسيطة مثل الجمع والطرح، بعد ادخال معلومات فقيرة جدا فيها، بامكاننا التخيل كم من الخسارة التي يتكبدها المجتمع عند استعمال مثل هذه الآلة بهذا الشكل ٠ نفس الشيء يمكن ان يقال عن الدماغ البشري عند الامكانيات الهائلة المتاحة لديه ٠

يبدو ان القارىء بدأ يشعر أن المؤلف قد انحرف عن العنوان الرئيسي للكتاب، لكن وكما سيتضح فيما بعد سيجد القارىء ان ذلك ليس هكذا، فالشيء الرئيسي الضروري الآلة الحاسبة لكي تخدمنا بالشكل المطلوب هو لغة الآلة المتطورة ٠

في الفترة الحالية من تطوير الآلات الحاسبة اصبح تطور لغة البرمجة اهم بكثير من تكنولوجية الآلة الحاسبة نفسها ٠ وبنفس الشكل فان ذلك ينطبق على الانسان ٠

نعيد ونكرر ان الكلام في علاقة وطيدة مع نوعية التفكير، وتفوق الانسان على بقية المخلوقات يكمن في قدرته على التعامل مع الاشارات والرموز، واستقبال الانسان للمؤثرات الخارجية فقط لن يكون له أي معنى اذا لم يستطيع تكوين مفاهيم وربطها برموز لغوية والتعامل بهذه الرموز اثناء تفكيره .

ان رفع مستوى التفكير غير ممكن دون توسيع منظمة الرموز أي رموز الاسماء ليس للادوات الجديدة التي يقدمها لنا العلم والتكنولوجيا وانما للظواهر الجديدة . وانشاء مفاهيم عامة محددة جديدة ايضا.

كتيب ف - ويلز لم يخدم البشرية بشيء مثلما خدمها بتبادل وتزاوج الافكار الذي أصبح ممكنا بمساعدة رموز الكلام ، وبمعنى آخر فان علمية التربية ليست بأكثر من المقدرة على الربط المتبادل بين المروز، وبالرغم من ان بعض القراء يعتقدون ان المؤلف بدأ يبالغ في التوضيح الفطري لاهمية الرموز في التفكير البشري ، الا ان لتوضيح تلك الاهمية سنعطي مثالين من أبسط العمليات الرياضية كالجمع والضرب . حاولو ان تقوموا بالعمليات التاليه

+ XC111 X11 X XIV =?

VIV

X XIX

المجموع

وبعد ان ترهقوا من عملية الجمع والضرب بواسطة الارقام الرومانية، اكتبوا هذه الرموز بالارقام العربية وستكونو مصدقين انه عندما تكون الرموز على مستوى ارقى تكون العمليات الذهينة أسهل

93 12x14 ?

54

19

—

المجموع

دعونا نلاحظ مثالا آخر يظهر مدى تأثير الرموز في مجال العلاقات بين الناس ، في حين انه عندما نستطيع تداول المعلومات عن طريق الكلام، او عن طريق الكتابة بنفس السهولة فان في بعض البلدان يكون تداول المعلومات عن طريق الكتابة من الصعوبة بمكان نتيجة صعوبة رموز الكتابة كالصين مثلا، وكما هو معروف عن كل كلمة برمز محدد مختلف عن بقية الكلمات الاخرى ، وليس من السهل تعلم الف رمز فما بالك بالاف الرموز، ولذلك فالمعلومات هناك تقدم عن طريق الكلام بالدرجة الاولى ، ومن الممتع الملاحظ بالاقبال الزائد من الصين على اجهزة التسجيل لتداول الخطب السياسية لقادتها او غير ذلك عوضا عن الكتب والنشرات.

-مصير " الاطفال الذئبه "

معروفة تلك الاسطورة عن مؤسسي روما الاخوة" رومل "و " رم" اللذان وحسب الاسطورة رعتها ذئبة معظم الناس يشكون في صحة هذه الاسطورة لانه يبدو لهم انه من غير المعقول ان ترعى ذئبة اطفالا بشريين . لكن هذه الجزء من الاسطورة معقول وممكن وغير معقول والتاريخ فيه العديد من الحالات لاطفال كانوا مفقودين ورضعوا من ذئبة واعتنت بهم وعاشوا بين الذئاب . اما الشيء غير المعقول في هذه الاسطورة والذي لم يهتم به الناس هو ان "رومل"و"رم" كانوا ابطالا وقادة نجحوا في تأسييس روما، والتي منها انطلقت اعظم الامبراطوريات العالمية، وهذا الكلام لا يتطابق مع كون ‘‘رومل’’ و ‘‘رم’’ قد رضعو من ذئبة وعاشوا مع الذئاب، فكل الحالات المسجلة في التاريخ عن الاطفال الذئبة تظهر ان هؤلاء الاطفال اللذين امضوا السنوات الاولى من حياتهم مع الذئبة بقوا متخلفين ، ولم يستطيعوا تعويض مالم يحصلوا عليه في بداية عمرهم.

احدى هذه الحالات كانت في عام ١٩٩٤ فحسب معلومات من المبشر الكاهن الهندي " سينج" قامت

مجموعة من الصيادين بغارة قتلت فيها احدى الذئبات ، وق تم الامساك بواسطة الشكبة بذئبين صغار ، وطفلين ذئبة ، الاصغر فيهما كانت طفلة عمرها حوالي السنة والنصف ، واعطين اسم " آمالا" اما الاكبر فكان طفلا في حوالي الثانية من عمره٠ واعطي اسم "كمالا" وكان الاعتقاد في ان كل منهما قد عاش مع الذئاب منذ الشهر السادس من عمره ٠

وأظهرت حركات الطفلين انهما كانا متلائمين تماما مع مجتمع الذئاب٠ وكانوا يركضون على اربعة ارجل، حيث كانوا يستخدمون ايديهم واكتافهم كارجل ، وكانوا يركضون على اربعة الاجل بسرعة بحيث كان من الصعب الامساك بهم ٠وفي شهر تشرين الثاني سنة الف وتسعمائة وعشرين ٠ سينج وضع الطفلين في ميتم في مدينة "مينابور" وهناك بدأوا وبشكل منظم بتعليمهم وتدريبهم ، ولكن الطفلين كانا يرتعبان من الناس ، ويأكلون من الصحون بطريقة حيوانية وعض " كمالا" طفلا حاول الاقتراب منه ، وكانوا محافظين على العادات الذئبية ، فكانهما ينامان في النهار ، ويبحثان عن الطعام في الليل، وكثيرا ما عووا كالذئاب ٠ ولوحظ تقدما في تدريب " آمالا" الصغيرة ، اكثر من "كمالا" الا انها ماتت قبل مضي سنة عليهما في الميتم، اما تدريب " كمالا " فكان يتم ببطء وبصعوبة، وبعد سنتين استطاع ان يلفظ اول كلمة ، وفي السنتين التاليتن استطاع استعمال ست كلمات ، وبعد ان اتم ثماني سنوات في الميتم أي كان في السادسة عشرة من عمره، بدأ باستعمال عبارات قصيرة بسيطة، واستطاع الوقوف على قدمين بعد مرور ثلاث سنوات، اما المشي فقد استطاعه بدون مساعدة بعد مرور ست سنوات٠ وقد ضم الى مجموعة من الاطفال ، وكان قادرا على القيام بخدمات بسيطة جدا، وق مات " كمالا" وهو في السابعة عشره من عمره أي بعد مضي تسع سنوات عليه في الميتم٠وهناك حالات

اخرى مذكورة عن الاطفال الذئبة ، وتظهر هذه الحالات ان الطفل لكي يصبح كائنا بشريا حقيقيا فمن الضروري ان يتم في مجتمع بشري لكي يكون قادرا على تشرب قيمة وعاداته والاهم من ذلك لكي يستطيع تعلم الكلام٠ وبعكس ذلك فانه سينقلب الى مستوى الحيوان ٠

-لو لم نستطيع الكلام لاصبحنا في مستوى القرود

نستطيع ودون مبالغة انه بدون جهاز للكلام قادر على اخراج الاصوات ، ودون وجود مركز النطق في الدماغ القادر على قيادة اخراج الاصوات(الحروف) وتجميعها لتصبح كلمات، وتجميع الكلمات لتصبح جمل ، نستطيع التأكيد انه دون ذلك كله، فان البشرية ستبقى عند مستوى القرود ٠ لان الكلام هو الذي اعطى الانسان امكانية التواصل مع امثاله، والتعلم منهم ، والاستفادة ليس فقط من تجارب الناس الذين يعيشون في هذه اللحظة حوله ٠ وانما من تجارب وعلم الاجيال السابقة، والشعوب البعيدة عنه٠

اقدم الآثار المكتوبة مضى عليها اكثر من سته آلاف سنه ، ان ظهور الكتبة ساعد كثيرا على تطور الحضارة ، لان الافكار التي كانت ولغاية ذلك الوقت يعبر عنها بواسطة الكلام فقط، وكانت تحفظ لوقت اطول ، فوق الحجارة والالواح الطينيية، والورق حيث ان الثقافة والحضارة البشريتين في العصر الحالي ترتكز على مخزون هائل من المعلومات الانسانية المتجمعة عبر كل هذه السنين من عمر البشريه٠

عزيزي القارىء - هل فكرت يوما في الموضوعات التي يبحثها هذا الكتاب ؟ انني احيانا اتذكر الافكار التي ظهرت في ايام نضوجي حول طول الامواج التي تلتقطها الاذن البشرية، والعين البشرية، وحول طول الامواج الاخرى المنتشرة في الفضاء ٠ وكم هي ضيئلة تلك الامواج التي نستطيع التقاطها بالنسبة لبقية الامواج الاخرى، وكنت اتخيل اننا محجوبون عن العالم المحيث بنا بحائط هائل، لا يوجد فيه سوى فتحيتين ، عبر الاولى تدخل موجات البصر ، وعبر الثانية تدخل موجات السمع ٠

وكنت افكر في الكمية الهائلة للامواج التي نستطيع التقاطها ، وكيف كان سيدو العالم المحيط لو كان في هذا الحائط الذي يفصلنا فتحات اخرى تمكننا من استقبال امواج باطوال اخرى ٠ عندها ربما لن

يكون داعي للتفاهم عبر اللسان ، لان قراءة الافكار ستكون كافية اذا ضبطنا طول امواج الدماغ .
ان الهدف من الصفحات السابقة كان دعوة للقارىء للتفكير في قضايا ربما لم يفكر فيها من قبل وان يعرف ان الانسان كان سيعيش في ظلام وصمت رهيبين لو لم توجد عنده حواس تقدم له المعلومات عن العالم المحيط به . ان ثلاثا من حواسنا الخمسة(اللمس ، الشم ، الذوق) هي اقل قدرة على الاتصال مع العالم الخارجي من السمع والبصر، فهاتان الحاستان مريحان بشكل عجيب في التعامل بين الناس لاسباب عدة منها -:

-1انها تسقبل المؤثرات القادمة من مسافة بعيدة بعكس اللمس او الذوق مثلا اللتان لا تتعاملان الا مع المؤثرات الملامسه لها .

-2تملك الامكانية على التمييز الدقيق بين المؤثرات فالاذن مثلا قادرة على التمييز بين الاصوات المختلفة .

-3تملك القدرة على التعامل مع المؤثرات المنقولة آليا ، فالاذن قادرة على التعامل مع الراديو كما ان العين قادرة على التعامل مع التلفاز .

-4المؤثرات الملتقطة عبر الاذن او العين يمكن تثبيتها بواسطة آلة التسجيل او آلة التصوير اما الحواس الاخرى فلا تسمح بهذه الامكانيات ولو اعتمد الانسان عليها فقط لما وصل الى ما وصل اليه من تطور عقلي، وحالتي " كيلر" تثبت هذا الكلام .

ان الغرض من هذا الفصل كان تذكيرا للقارىء بأن أل " أنا" خاصته محبوس في جمجمته بشكل يشبه الحلزون في صدفته ، وان حواسه هي المنقذ الوحيد للاتصال بالعالم المحيط. ان قدرة الانسان على النطق تسمح له بأهم شيء وهو ان يدخل في علاقته مع الناس الاخرين ، وان يتطور بحيث يعلو على بقية المخلوقات في هذه الارض .

(1فاطمة سيد القاوقجي:الطريقة الكليةوالجزئية وأهميتها في تدريس البيانو:رسالة ماجستير-كلية التربية الموسيقية جامعة حلوان ١٩٧٢ .

(2فاطمة رشيد ابراهيم: أثر التدريب على الطبقة الصوتية لاطفال المرحلة الاولى : ماجستير كلية التربية الموسيقية جامعة حلوان ١٩٧١

الفصل الثالث

مهارة الكلام ورضى الانسان

-مقياس رضى الفرد هو بروزه في المجتمع :

هل فكرتم يوما في ان اشباع حاجات الفرد او عدمها، سعادته او تعاسته في اغلب الحالات تعتمد على العلاقات ما بين الافراد؟ في الفصل السابق تطرقنا الى موضوع تطور الطفل وكان هدفه ان يستطيع النطق وان يتقن عادات وتقاليد المحطين به ليكسب اهتمامهم وحبهم. ورعاية افراد العائلة ، وكل هذا عبارة عن صراع من اجل تحقيق الذات داخل المجتمع مبتدأ بالخلية الاولى وهي العائلة ، وبعد ذلك في المدرسة ، ثم بين الاصدقاء وفي العمل، وفي شتى التجمعات البشرية .
ان نجاح الطفل او الشاب او الرجل في أي تجمع بشري كان يكمن في تقدير الاخرين له، والموقع الذي يتخذه في هذه التجمعات. في مجال البيت يرغب الطفل في الحصول على قدر من الاهتمام ، وان يحظى بمحبة المجتمع وان تكون له الاولوية في جميع الامور. امام كل الاخرين، نحن نعلم كيف ينفعل المولود الاول عند ولادة اخ له او اخت، حيث سنصب عليه اهتمام ورعاية وحب افراد العائلة. وكم يثير من غيرة هذه الفقدان المفاجيء للموقع الاول عند الطفل الاول . ونفس الوضع في حديقة المدرسة حيث يحاول الطفل الحصول على اهتمام التجمع الاكبر، ويحاول ايضا الظهور في تنافسه مع

الاخرين ۰

ان النجاح والفشل في العلاقات الانسانية يصاحبان الفرد من المهد الى اللحد۰ ففي العمل مثلا عدا عن اجادته العمل هناك عامل آخر يلعب دورا مهما وهو القدر او عدم القدرة على اقامة وادامة علاقات جيدة مع الاخرين ، وينطبق هذه الكلام على العلاقة مع الجنس الاخر ۰
ان بعض الناس ينجح في اقامة علاقات جميلة سواء في البيت او خارجه، وبعضهم لاينجح في ذلك ۰ كيف يمكن للبعض ومنذ الصغر ان يكونوا قادرين على انشاء علاقات جيدة، وان يحققوا ذاتهم في التجمعات البشرية سواء في البيت او المدرسة او العمل ، بينما البعض الاخر لا يستطيع ذلك ، هل السبب ان هذه الامكانية وراثية۰
لا شك انه يمكن القول ان البعض يولد معه هذه الامكانية، لكن من المؤكد ان كل فرد يمكنه اكتساب هذه القدرة من خلال التربية الذاتية، وبنفس النجاح الذي يناله ذلك الذي حصل عليها بالوراثة۰
ان أهم عامل في تنمية هذه القدرة على اقامة علاقات ناجحة مع الاخرين هو المهارة في اجادة الكلام۰ فكما سبق واشرنا في الفصل السابق لا يكفي ان نجيد اللغة من حيث القواعد والبلاغة، بل من الضروري امتلاك مهارة فن الحديث من جميع نواحيه، ان نتكلم بطريقة ممتعة، وان نستطيع التأثير خلال حديثنا ۰ وان نتحدث بشكل لبق، وان نكون قادرين احيانا على اقناع الآخرين واحيانا على ادخال السرور الى قلوبهم، ان نستطيع شرح العمل الذي نقوم به والدفاع عنه وا ن نكون قادرين على التحدث مع الذين نعرفهم والذين لا نعرفهم ومع الشباب والكبار، مع من لهم نفس وجهة نظرنا،ومع الذين يخالفونا وجهة النظر، مع ذوي المراكز العالية

يجب ان نمتلك القدرة على التحدث مع مجموعة او مجموعتين واحيانا امام جمهور كبير وباختصار ان نستطيع كسب الاخرين من خلال الحديث، كل هذه النواحي التابعة لفن الحديث ستكون مجال هذا الكتاب۰

-الانسان كائن اجتماعي :
هل لاحظتم ذلك ۰ ها أنتم تراقبون طفلا صغيرا؟ منذ الشهر الثالث من عمره وعندما يبدأ الطفل الاحساس بالوسيط المحيط، ويقابل افراد العائلة بالابتسامة، يبدأ هذه الشعور بالظهور، فالطفل يبحث عن المجتمع في امه وابيه، يرغب ان يكلمه الاخرون ، ببساطة لا يحب ان يكون ويحدا، ويجب ان يلعب الاخرين معه ويهتموا به ۰
ومع مرور الايام يقوى هذا الشعور ،وغالبا ما يؤدي ذلك بالام المتعبة الى الضيق من هذه الرغبات ثم ماذا يحصل حين يتعلم الكلام ويبدأ بقذف الاخرين باسئلته ؟
ان الطابع الاجتماعي للانسان يتجلى في ان معظم نهاره يقضيه في التحدث مع افراد عائلته واصدقائه ومناقشى امور العمل ، ومن خلال المعايشة اليومية المستمرة، فاننا نعتاد على اقربائنا، وتتوثق علاقتنا الاجتماعية، ونحظى بالتأثير على الاخرين۰ فمن خلال الحديث يستطيع الفرد التأثير على افراد المجموعة التي ينتمي اليها ، ومن جهة اخرى فان هذه المجموعة تؤثر على افرادها ، ان الحياة البشرية عبارة عن التعايش مع الاخرين ، وبدون هذا التعايش ، وبدون هذه العلاقات الانسانية سيكون الانسان تعيسا، ويكفينا ان نقرأ في الجرائد اعلانات بعض الافراد اللذين يرغبون في التعارف مع الاخرين فقط لان الوحدة تعذبهم ، اذكر انني قرأت قصة عن شخص كان يذهب الى عمله كل يوم، وفي احدى المرات ذهب من طريق آخر لانه لم يكن مستعجلا، وفي احد الشوارع الفرعية،فتح احد الابواب وظهرت امرأة عجوز وسألته عن الوقت ، ثم بدأت بالتحدث معه، وسألته فيما اذا كان سيمر مرة اخرى من هذه الشارع۰ وفي الايام التالية كان يمر من نفس الشارع ، وكانت العجوز تنتظره، وتسأله عن الساعة وتبدأ بالحديث معه ۰ وحدث انه لم يتمكن من المرور مه هذا الشارع لفترة من الوقت وعندما عاد ومر من هذا الشارع من جديد وجد بعض الاشخاص يخرجون اثاثا من ذلك البيت ، وعندما سأل عن السبب عرف ان العجوز ماتت، وأكثر شيء أدهشه هو ان عدة ساعات كانت ضمن الاشياء التي اخرجت من البيت ، عندها عرف ان العجوز كانت تعلم الوقت بدقة لكنها كانت تسأله عن الوقت فقط لتتمكن من التحدث مع أي شخص للخروج من عزلتها القاتلة۰
ان الناس معتادون على المجتمع ، وعندما يصبحون فجأة وحيدون فأن ذلك يسبب اضطرابا في

حالتهم النفسية، عند اجراء الاختبار على مجموعة من خمس وثمانين شخصا وضعضوا في "الانتاركتيكا) (جزيرة بالقرب من القطب المتجمد الجنوبي) ٠ لوحظ عند بعضهم حبوط القدرة العقلية، وتشتت الذاكرة والانتباه والتركيز ٠
وقد جرت اختبارات تهدف الى معرفة مدى تأثير الفقدان الكامل للمؤثرات القادمة بشكل طبيعي عن طريق البصر واللمس والسمع من الوسط المحيط، هذه التجارب قادها علماء نفس كنديون اثناء هذه الاختبارات قاموا متطوعو من الطلاب بالاستلقاء على اسرة مريحة في غرفة صغيرة، عازلة للصوت وكانت توضع على اعينهم نظارات لا تسمح لهم برؤية وجوه اخرين ، وكانت اكفهم مغطاة بالكفوف، والآذنهم مشحوة بالمطاط، وباستثناء الوقت القصير الضروري كتناول الطعام والذهاب الى دورة المياه، فانهم كانوا يستلقون ولا يفعلون شيئا، بعد عدة ساعات كانوا عاجزين عن التركيز وكان الملل يزداد باستمرار،وكانوا يحلمون بان تقدم لهم بعض

المسائل ليقوموا بحلها، واعلان ذلك عبر سماعات معلقة بالقرب من افواههم، وعندما قدمت اليهم أخيرا هذه المسائل كانوا قد فقدوا الرغبة في الاهتمام بها بالاضافة الى ان قدرتهم على حل ابسط المسائل كانت ضعيفة بشكل غريب ، واستمرت هذه الحالة حوال نسف النهار٠ بعد انهاء التجربة، وبالرغم من انه كان مدفوعا لهم بشكل سخي ، الا ان غالبيتهم لم يستطيعوا الاستمرار في هذه العزلة اكثر من ثلاثة ايام ٠ وقد ظهر عند اولئك الذين استمروا لفترة اطول اعراض الهلوسة وتشتت في التفكير، ان هذا الاختبار اثبت مقدار الاثر الذي يحدث على الانسان في حال منع حواسه من استقبال المؤثرات من الوسط المحيط ٠
-من يجيد التحدث يستطيع حل مشاكله بسهولة أكبر
من خبرتنا عن الاطفال في البيت او في الروضة نعرف ان الطفل طلق اللسان يتعامل بسهولة أكثر مع مختلف المسائل الصعبة ، من ذلك الذي لا يستطيع التحدث بشكل جيد ، كما انك تجد بعض الاطفال يستطيع اجتياز الامتحان المدرسي بالرغم من ضعف معلوماته فقط، لأن يستطيع التحدث بشكل جيد٠ مما ترك انطباعا حسنا عند الأستاذ - وخلال لعب الاطفال نجد ان بعضهم يحتل موقعا قياديا في حين يطرد البعض فقط لانهم صموتين ، وفي البيت كما هو في أي مجموعة بشريه يدب الخلاف احيانا، فاذا كان الزوجان قادرين على التحدث بشكل متعقل حول المواضيع المختلف عليها، فانه سرعان ما يتخطون هذه المشاكل بشكل أسهل من حل هذه المشاكل بالصراح او بالصمت حيث تكبر المشاكل عندها ٠

-لماذا يصبح بعض الناس وحيدون :

ان الوحدة صعبة بشكل غير عادي عند أغلبية الناس ، ويجب ان نضع في حسابنا ان هذه الوحدة قد تكون بسببنا، او لاسباب أخرى لانتحكم بها ٠ فالشخص كبير السن المستلقي على فراش المرض ، لا يستطيع الحركة الا بصعوبة كبيرة ، ليس ميتا٠ في انه لا يستطيع اقامة أي اتصال مع الآخرين ، كما كان قادرا ايام الشباب، ومع ذلك فان علينا ان نتساءل فيما اذا كنا مذنبين في حدوث هذه الوحدة ٠
ان كل شخص يشعر بأنه وحيد، او يعتقد أن الناس لا يحبونه، وانه لا يعجبهم كالاخرين، عليه ان يعرف ان التعامل بين الناس هو عبارة عن تبادل للمنافع، وحتى في حال تعامل أثنين من الناس فقط، فأن على كل واحد منهما ان يساهم بقدر ما في هذا التعامل ٠ وعندما يستفيد من هذا التعامل او التعايش طرف واحد فقط، فانه من الطبيعي ومع مرور الزمن يفقد الطرف الآخر الاهتمام بهذا التعامل وهذا التعايش ٠ ولكن علينا ان نعرف ان الفائدة المتوخاة من التعامل مع الآخرين لن تكون مادية بالضرورة ، فنحن نقيم علاقة مع احدهم لانه يجيد التحدث مثلا، ومع آخر لأنه من الممكن أن نتعلم منه معلومات مهمة، ومع ثالث لانه يتمتع بمظهر مريح خصوصا اذا كان الامر متعلقا بالجنس الاخر، ومع رابع مثلا لانه شخص متفائل يثير الحماس والعزيمة ومع خامس لانه شخص ذو خبرة يساعدنا على تخطي بعض المواقف الصعبة ٠٠٠الخ
ومن جهة اخرى فان هناك اشخاص لا يقدمون أي شيء اثناء تعاملهم مع الاخرين وانما بالاخذ من

الاخرين دائما٠ لنصور مثلا احدى الجارات التي تأتي دائما لتستعيرشيئا٠ اذ تطلب خدمة ما ٠ وعندما نطلب منها شيئا ما تراها تعتذر عن ذلك وببرود٠ ومن الواضح ان هذة المرأة وأمثالها لن يحظان بالاعجاب من الاخرين ،وسيحاول

الجميع تحديد علاقتهم بها الى الحد الادنى ، والغريب ان هذ النوع من الناس لا يحاول معرفة لماذا اصبح الاخرون ينفرون منهم ولماذ يقطعون علاقتهم بهم ٠
نوع آخر من الناس يفقدون اصدقائهم او احترام معارفهم ، لانهم غير لبقين وعلاقتهم مع الآخرين غير مريحة، ومثال على هذا النوع : احدى النساء التي ما ان تقابل احدى معارفها حتى تبدأ بقول اشياء لا تريحها مثل : عزيزتي : انك اصبحت اكثر سمنة منذ ان قابلتك للمرة الاخيرة ٠ او " سمعت ان ابنك قد رسب في الثانوية العامة٠٠٠ أو هل صحيح ان زوجك لم يعد مديرا ولماذا ؟
ان هذا النوع من الاشخاص غير المرغوب فيهم من قبل الآخرين والذي يضم الحسودين والغيورين والنمامين، وأولئك اللذين بيمتعهم عمل المقالب والاستهزاء بالآخرين، كل أولئك غالبا ما يكونوا قادرين على الكلام وبشكل افضل من الاخرين ويشعرون بالسعادة عندما يكونوا قادرين على امتاع واضحاك الآخرين في جلسة ما ، الا انهم وبالرغم من كل هذا يشعرون تدريجيا بأن الآخرين يبتعدون عنهم ٠ والسبب يكمن في أنهم خلال الجلسة يبدأون باضحاك الجساء على واحد منهم، ثم على آخر بنكات ثقيلة قارصة، ونحن نعرف انه لا أحد يرغب في ان يضحك الاخرون على حسابه، ولذلك فنحن لن نرتاح لاولئك اللذين كانو السبب في ان نكون مثار ضحك للاخرين وليس من الغريب ان نحاول التخلص من الجلسة التي تضمهم٠
في بعض الحالات يجب على الشخص ان يتحمل بعض التصرفات غير المريحة، هذا يحدث عندما يكون ذلك الشخص معتمدا على غيره بشكل ما مثلا عندما يكون هذا الغير رئيسه في العمل ويمزح معه٠ او ان يكون أباه يمزح مع اطفاله٠٠الخ ٠ وعلى كل حال فان هذه التصرفات غيرالمريحة لا تساعد مطلقا على اقامة علاقات جيده، وصاحب هذه التصرفات عليه ان لا يستغرب انه في اللحظة التي تتوقف فيه العلاقة رئيس - مرؤوس يبدأ الناس وفي أحسن الأحوال اظهار عدم الاكتراث به ٠وبعض الناس لا يعجب الآخرين لانه لا يهتم بامورهم، ولا يفتأ يتحدث عن نفسه، وعندما يتحدث آخر شيئا بشيء ما عن نفسه فانه لا يستمع اليه على الاطلاق ، وانما يحاول وفي اقرب فرصة مقاطعته ليعود ويتحدث عن نفسه ٠

أتذكر حال زوجين، كان الزوج محبوبا اما الزوجة فكانت على عكس ذلك تماما، وان السبب فكان واضحا حيث انها لم تكن تتحدث باشياء غير مريحة عن الآخرين فقد، وانما كانت عندما يحصل مكروه ما مع احد الناس تبدأ على الفور بهذه العبارة :- ان هذا
شيئا لا يذكر ولو تعرف ماذا حصل معي "000 وهكذا ٠ فمن يفقد زوجته او تفقد زوجها، ومن يفقد طفليه، او من احترق بيته، كل هذا لا يعتبر شيئا بالنسه لما حصل معها٠
هل نبالغ في الاخذ من الاخرين دون تقديم أي شيء في المقابل ؟ هل تساعد الاخرين اذا كانوا في حاجة الى مساعدتنا؟ هل يحصل الأخرون على فائدة من خلال التعامل معنا ؟ مثل بث العزيمة في نفوسهم ليصبحوا متفائلين، واظهار الخلال الايجابية عندهم٠ واعطائهم بعض المعلومات المفيدة وابداء النصائح المختلفة لهم ؟ ان كثيرا من الحكمة تكمن في هذه المقولة " قليلا من الاهتمام والهدايا توثق الصداقة"٠ ومع اننا أوضحنا سابقا ان كل علاقة يجب ان تكون مفيدة للطرفين المتعاملين ٠ ولا يشترط ان تكون الفائدة مادية كما قلنا، ومع ذلك فلو حصل معنا وقام احد الاصدقاء بتقديم خدمات عديدة لنا، ولم يكن امامنا امكانية لخدمته بنفس الشكل ٠ عندها فان القليل من الاهتمام او هدية متواضعة في زيارتنا له ستكون اعترافا منا بالوقت والجهد الذي بذله من أجل مساعدتنا٠ في مجال القيم المادية هناك بعض الناس يشعرون بان استفادتهم هي شيء طبيعي ، ولكن لا يخطر ببالهم المساهمة بشيء ما ٠

وبالرغم من ان هناك اسبابا تؤدي الى الوحدة لا نستطيع لها دفعا، الا انه وفي أغلب الحالات يكون لنا يد في احداثها، ولذلك يجب على الواحد من هولاء تحليل شخصيته لمعرفة في أي اتجاه عليه ان يتغير ، ليبحث الاخرون بعدها عن المجلس الذي يضمه ٠

أعرف شخصا معاقا، لم يكن له وضع اجتماعي مرموق ، ولم يكن يملك النقود ، الا انه له على الرغم من ذلك كان معارفه دائمي السؤال عنه ، ذلك لانه كان يجيد التحدث باشياء ممتعة، والعجيب انه كان يرفع من معنويات الاخرين، ويستمع باهتمام لآحاديثهم عن قضاياهم. ويعض النصائح المناسبة.

-لا تكن متطرفا كثير الصمت، ولا كثير الكلام :

يوجد عادة في طريقة الحديث- الصموت الخجول، والثرثار الوائق ، ولا بد انكم قد عرفتم شخصا ما لا يثير وجوده في الجلسات الواسعه أي انتباه، دائما يجلس لوحده، ولا يتكلم الا نادرا ، ويرد على الاسئلة باقتضاب شديد. وان صدف وان عدت معه في طريقة الى البيت ، ونجحت بالرغم من كل شيء في جعله يتكلم فربما ستكون مندهشا عندما تلاحظ انه يعرف اشياء كثيرة، وله افكار واضحة، ولكنك لم تقدره حق قدره ولم يثر اهتمامك لانه فقط صموت .

ان صمت هؤلاء الناس قد يكون له اسباب مختلفة، ربما يكونوا قد تربوا في عائلة اخوانهم واخواتهم فيها نشيطون، وموهوبون، ولذلك اعتادوا على الانزواء. وقد يتكرر هذا الوضع في المدرسة ومع الاصدقاء ، وربما كانوا ضعاف البنية غالبا ما يمرضون مما منعهم من المشاركة في الملعب والنشاطات الاخرى والبقاء على انفراد خوفا من ان يضحك عليهم الاخرون او ينتقصوا من قدرهم . وربما توجد أسباب أخرى عند الطفل تجعله يشعر بالدونية، مثل ذلك المصاب ب " التأتأة" أو ذلك الطفل الذي يضع النظارت، أو ذلك الطفل الذي افترق والداه ويعيش مع امه، التي لا تستطيع بسبب الظروف المالية ان تؤمن له الملبس المناسب ، والمصاريف الاخرى كبقية الاطفال .

كل حالة من هذه الحالات يمكنها ان تثير في الطفل شعورا بالدونية، مما يؤثر على سلوكه في المجتمع ولكن كل هذا لا يعني ان اذا كان الفرد قليل الكلام ، يخاف الظهور أمام الناس انه غبي ، بل على العكس ، فاكثير من الناس الانطوائيين عادة ما يكونوا متعلمين .عادة ما تكون درجة الخوف والصمت مختلفة ، حيث ان بعض الفتيان والفتيات خجولين لدرجة الاحمرار، ويفضلون البقاء بعيدا عن الاخرين ، وبعض الناس يكونون قادرين على التعامل مع الاخرين اذا تكلموا مع واحد، اثنين، ثلاثة او اربعة اشخاص . ولكن فور وقوعهم في مجتمع اكبر يفقدون ثقتهم في انفسهم .من الطبيعي أن يكون هذا الكتاب موجها قبل كل شيء الى هؤلاء القراء اللذين يجدون في انفسهم نقصا في هذا المجال . ولكن هذا الكتاب سوف يقدم لهم النصائح العديدة لاجادة فن الحديث .اما الطرف المقابل للصموتين فهم الثرثارون المغرورون على اختلاف درجاتهم ، ومن المؤكد انكم تعرفون افرادا من هذا النوع ايضا .ان هذا النوع من الافراد يتكلم باستمرار، ويقاطع غيره ، ويوجه الحوار نحو شخصه ، ولا يظهر أي قدر من الخجل بل ولا يظهر أي نوع من اللباقة في السماح للآخرين بالحديث ، انه في هذا المجال عدواني مما يدعو الآخرين الاقل كلاما الى الصمت . وغالبا ما يتكلم هؤلاء الثرثارون دون ان يقولوا شيئا، فتراهم يتحدثون عن قضايا شخصية وعن اشياء لا تهم الآخرين ، وتسمىأحاديثهم عادة بالشقشفة الفارغة. وغالبا ما يكون هذا النوع مشغولا بنفسه واحاديثه لدرجة انه لا يشعر بالضيق الذي يعتري الآخرين ، وكم هو مزعج بثرثرته الفارغة.

هناك انواع مختلفة من هؤلاء الثرثارون، احد اصدقائي كان يشكو بحرقة من احد معارفه الذي كان من وقت لآخر، يظهر بين الزملاء ويغيضهم باحاديثه الكاذبة، ونكاته الثقيلة ، وكان يقطع الأحاديث الجادة بالنكات السخيفة، الامر الذي كان يحتمله الزملاء على مضض. وهناك نوع آخر لا نستطيع نعته بالثرثار ، الا انه عندما يبدأ بالحديث فانه يخوض في أدق التفاصيل لدرجة ان المستمع عليه ان يتحلى بالصبر لكي يستطيع الاستماع له حتى النهاية ان موضوع فن الحديث يعالج وبنفس الدرجة كيفية تعليم الصموتين الكلام. وكذلك تهذيب الثرثارين للتخفيف من ثرثرتهم. النوع الاول يعترف بنقاط ضعفه وهي الخجل والصمت ، ويطمح الى التخلص من ذلك ، اما بالنسبة للنوع الآخر - الثرثارون- فالقضية أصعب، لان معظمهم لا يعترف بنقائصه وعلى العكس،فانهم يفتخرون بانهم دائما في المقدمة، ولا يخجلون من الكلام حتى أمام حشد كبير من الناس ولذلك فانه لا يخطر ببالهم انهم يخسرون، ويؤكدون انهم محبوبون من الناس . مع العلم ان الحقيقة غالبا ما تكون عكس ذلك ، وبالرغم من ان هذا الكتاب موجه بالدرجة الاولى نحو تعليم الافراد كيف يكونوا فعالين اثناء الحديث ، وكيف يجيدونه، كما لا يوافق على ان الصموتين يمكنهم وبضربه واحدة ان يصبحوا متكلمين ، بكل ما في هذا التناقض من سلبيات 0

ان الحكمة العربية التي تقول :-" اذا كان الكلام من فضة فالسكوت من ذهب " تبقى في كثير من الاحيان صحيحة ٠

الفصل الرابع

هل عندكم ما تقولون

-تكلم عندما يكون لديك ما تقول ٠
-اللباقة في الحديث دائما تتغلب 0
-لا تسيئوا استعمال قدرتكم على الحديث ٠
-الكلام وسيلة لانشاء علاقات اجتماعية جيده ٠

الفصل الرابع

كل شيء يعتمد على السلوك واللباقة

-هل عندكم ما تقولون ؟

أتذكر حادثة حصلت منذ أيام الشباب، في جلسة محددة من الشباب، كان هناك رجلا أكبر منا سنا، فجأة بدأ وبطريقة خطابية بتمجيد الثبات على المبدأ كصفة من صفات الشخصية ، تابعنا جميعا وباهتمام حماسته وتعابير وجهه، واستمعنا له طيلة عشرين دقيقة، حتى انتهى من خطابه، لكن من الغريب ان نجد ان المتعمق في هذا الموضوع يلاحظ ان هذه الخطبة لم تشتمل على شيء ذي بال ٠ وفوجئنا بانه من الممكن ان يتحدث الانسان طيلة هذا الوقت دون ان يقول شيئا بشكل عام ٠ وفي نفس الوقت كثيرا ما التقيت ببعض الأصدقاء الشباب الذي كانو يتناقشون بصمت حول مواضيع شتى، الا أن أحد الاصدقاء كان يكبرنا قليلا، ويتميز بفكر واضح، وتراكيب جمل قصيرة معبرة عن الامور مدار الحديث ٠ وفي احدى المناقشات لم يتفوه بكلمة، وترك الاخرين يتجادلون ولم يتدخل بالرغم من الاسئلة التي طرحت عليه من وقت لآخر طلية فترة النقاش الذي لم نكن نرى له نهاية

·وفي النهاية قام المتناقشون والحوا بالرجاء على هذا الصديق كي يشارك في النقاش، عندها فقط وبعد أن ابدى رأيه بطريقته الخاصة استطاع ان يضع حدا للنقاش · ان هذين المثاليين المطروحين يوضحان واحدا من أهم المبادىء في هذا الكتاب ·

-تكلم عندما يكون لديك ما تقول

ان الجزء الاعظم من هذا الكتاب يسلط الضوء على قضية التحدث من الناحية الشكلية(اختيار الكلمات، طريقة الالقاء ، الايماءات وتعابير الوجه) الا انه من الضروري أن نعرف ان جوهر الحديث شيء رئيسي، اذ اننا اذا تحدثنا بحديث لا معنى له فسنكون كمن يطحن الماء · ففي البدء يجب ان يكون لدينا ما نقوله، ومن ثمم نبدأ بالحديث ، وسيكون من العبث اتقان المبادىء التي في هذا الكتاب ما لم يكن لدينا شيء نقوله ·

ان هذا يعني ان عليكم ان تنطلقوا عبر الطريق الطويل والبطيء ، المؤدي الى ان تصبحوا ذو شخصية تستحق ان يستمع اليها، يجب عليكم ان تنموكافراد ذو افق واسع، ينطبق عليهم التعريف الذي يطلق على الشخص المثقف" يعرف شيء عن كل شيء، وكل شيء عن شيء" ان هذا يعني ان يكون لديكم معلومات عن مواضيع شتى، بالاضافة الى ذلك ان نكونوا اختصاصين في احد المواضيع، ولكن ليس من السهل الوصول الى هذه الغاية، اذا ان المعرفة الانسانية لا تقف أبدا في مكان واحد، لذا فاذا كان عندكم هذا الطموح فعليكم وباستمرار متابعة ما يدور حولكم وباهتمام·· ، كما عليكم بتثقيف انفسكم بشكل مستمر ، وتطوير شخصيتكم بشكل متوازن ·

من الضروري الاهتمام بالحياة السياسية قبل كل شيء عندنا وفي الخارج، اذ اننا نعيش الآن في زمن من أشد الازمان التي عاشتها البشرية تغيرا واضحا، واصبحنا نشهد تغير انماط الحياة بسرعة لم يعرف لها التاريخ مثيلا، فكيف يمكننا ان نكون على الهامش دون الاهتمام بالقضايا الملحة الراهنة·

ان نتيجة التطور العلمي والتكنولوجي لجيل واحد قد استطاع ان يغير الشكل الخارجي لهذا العالم المحيط بنا، فقد ظهرت احياء سكنية معاصرة، مطارات، اجهزة تلفزيون، راديو،وسائل

النقل المختلفة مكننة العمل البيتي، مما غير مظهر الطبيعة من حولنا ، وانطلقت الصواريخ من هذه الارض لتحضر لنا صورا ومعلومات عن المريخ والقمر ، والكواكب التابعة لمجموعتنا الشمسية، والآلات الحاسبة الالكترونية تحضر لثورة صناعية اهم من الثورة الاولى عن طريق ادخال الانتاج آلي·

كيف يمكننا الحصول على المعلومات الجديدة عن الاحداث الدائرة حولنا؟ لا بد اننا نقرأ الصحف اليومية، والاسبوعية، والمجلات والكتب المتخصصة، ونتابع ايضا البث بواسطة الراديو والتلفاز، ليس فقط فيما يختص بالتسلية، وانما الموضوعات الثقافية ايضا· وأحيانا نحضر المحاضرات ذات المواضيع المفيدة ، فالمحاضرات تمتاز عن القراءة في انها تعطي الامكانية للتحاور أثناء المحاضرة· والمشاركة في المناقشات ، وطرح الاسئلة على المحاضر، واذا كان لديكم طموح اكبر ، فانكم سوف تتابعون ليس فقط التطور السياسي والاقتصادي والتكنولوجي، وانما ستهتمون ايضا بالحياة الثقافية والرياضية وآخر ما توصل اليه العلم في مجال تخصصكم او هواياتكم مثل (الشطرنج، او العناعية بالحدائق والزهور) وهذا يعني ايضا أن تذهبو لمشاهدة فيلم جميل او مسرحية، او معرض فني او لقاء رياضي أحيانا، ومع انه لديكم جهاز تلفاز ينقل لكم اللقاء الرياضي، او المسرحية في البيت ، الا أن المشاهدة المباشرة تثير فيكم انفعالات أكثر شدة·

وعدا عن ذلك فيجب ان تشاركوا في الرياضة والسباحة او الموسيقى، ويجب ايضا ان تكونوا مشتركين في التنظيمات الاجتماعية المختلفة، كل هذا عبارة عن طرق وامكانيات لتعلم اشياء جديدة مفيدة·ان التعامل مع الناس يعني تبادل المعرفة والمعلومات الجديدة ، كما يعني تبادل وجهات النظر والانطباعات · واذا كنتم لا تقرأون ولا تذهبون الى المسارح او دور السينما او المعارض الفنية ، واللقاءات الرياضية واذا لم تتناقشوا مع الاخرين ، فلا امل في اجادة فن الحديث ، وان حفظتم هذا الكتاب عن ظهر قلب· لان هذا يشبه معرفتكم لفن النحت دون ان يكون لديكم المادة اللازمة لتجربة هذه المعرفة ·كيف سيجيد التحدث ذلك الذي لم يشاهد ولم يقرأ ولم يعرف شيئا ممتعا طلية حياته؟

اتذكر احد الاصدقاء الجيدين الذي كنت اكن له الاحترام دائما لطبعة الرقيق الجميل ، ومهارته المهنية وبعد معرفتي له بعدة سنين٠ وفي احدى المرات ادهشتني عندما عرفت انه وبمعية اختصاصيين آخرين حصل على منحة لزيارة الولايات المتحدة لمدة ثلاثة اشهر، وعندما عاد أمضى نصف النهار وهو يشرح لنا عن احاسيسه وتجربته التي اكتسبها من رحلته، وكان واضحا أيضا انه يستطيع الحديث عن هذه الرحلة لوقت اطول ، استمعنا اليه جميعا وبانتباه، واسفنا عندما كان لا بد ان نفترق ، وكان واضحا ايضا انه دقيق الملاحظة والتحليل واستخراج العبر٠ وشعرت بعد هذا اللقاء اني لم اكن اقدره حق قدره 0

صحيح ان كل فر منا لا يستطيع القيام بمثل هذه الرحلات، الا ان كثيرا ممن زاروا بعض الدول الاجنبية لم يكونوا قادرين على اعطائنا صورة عن انطباعاتهم خلال الرحلة كما فعل صديقي ٠ ومن هنا نستنتج انه لا يكفي ان نقرأ او نسافر او نزور الاماكن الثقافية او أن نشارك في مناقشات ممتعة دائما لا بد من توفر أمرين آخرين -:

-1أن تكون شديد الملاحظة، وتقيم بشكل سليم ذلك الذي رايته او سمعته٠

-2أن تتذكر كل ذلك بقصد الحديث عنه الى اصدقائك ومعارفك وزملائك ٠

ان بعض الذين يذهبون في مهمات عمل الى مدينة أخرى،او الى الخارج لا يستطيع افادة زملائه بأية معلومة جديدة ، لانه اما لا يتذكر شيئا ، او لانه لم يلاحظ شيئا ممتعا ٠

وهذا الشيء حصل مع احد الزملاء الذي ذهب مع زوجته الى احدى الجمهوريات الاسيوية، في الاتحاد السوفيتي سابقا ٠ وعندما عاد لم يكن قادرا على الحديث عن هذه الرحلة، لا من حيث التكلفة والوقت واسماء الاماكن التي ذهب اليها، وشيء اكثر من ذلك ، ان قصور هذا النوع من الاشخاص يتمثل كما قلنا في سببين: أولهما :- أنهم لا يستطيعون ملاحظة ما يدورحولهم ٠ ولا يستطيعون كذلك الاستيعاب والمقارنة والتقييم ، ولم يضعوا في حسابه ان الذاكرة قد تغبن الانسان اذا لم يكن يقصد حفظ مشاهداته وانطباعاته،بغرض الحديث عنها ، امام زملائه حين عودته،واذا لم نستقبل الانطباعات والمعرفة الجدية بقصد حفظها، فا، ذاكراتنا تسجلها بشكل غير تام٠ لقد اثبت ذلك قبل سنين عديدة عالم النفس اليوغسلافي"رادوسلافيتش" الذي قام بتجارب في مجال التذكر والتعلم تمت التجربة على احد الاشخاص الذي كان يقرأ عدة مقاطع خالية من المعنى، حتى يستطيع حفظها واعادتها، وفي احدى الحالات كان العالم مندهش، حيث ان احد الاشخاص استمر في القراءة، وعندما سئل فيما اذا كان قد حفظ القطعة قال: ان هناك سوء فهم ٠ فقد استغرب ذلك الشخص ان يكون الهدف هو حفظ القطعة كما هي ، وعندما عرف ذلك سرعان ما حفظ القطعة، وكانت النتيجة من هذه التجربة النفسية مفيدة لاولئك الافراد السلبين الصموتين، ضمن الممكن ان يكونوا يقرأون ويسمعون اشياء كثيرة ممتعة اكثر من غيرهم الا انهم لم يستقبلوا المعلومات الخارجية بقصد حفظها ونقلها للآخرين ولو مرة واحدة٠اجتمعت مجموعتان من الازواج من هذا النوع في احدى المرات، لتناول العشاء في البيت ، وبدأ الاربعة بمشاهدة التلفاز مباشرة بعد العشاء ، وهم صامتون، نستطيع الآن السؤال وبكل جرأة -:لماذا اجتمعوا اذن؟ فاذا كان الهدف هو مشاهدة برامج التلفاز ، فقد كان باستطاعة كل منهم ان يفعل ذلك في بيته، كما ذكرنا فمع التطور المستمر لبرامج التسلية في وسائل الاعلام المختلفة قل نشاط الناس الاجتماعي ، وفقدوا القدرة كأعضاء في هذا المجتمع على تقديم شيء من ابداعهم الخاص لتسلية المحيطين بهم واذا كان زملاؤكم يشاهدون نفس البرامج، فمن المؤكد انهم لا يجدون ما يتحدثون عنه، عدا بعض المناقشات البسيطة مثل : ذلك المسلسل جيد، او الامسية الماضية لم تكن برامجها ممتعة، وعلى العكس من ذلك فلو جاز لهم قراءة شيئا ممتعا، او زيارة احد الاماكن الثقافية، او الرياضية ،او نتيجة للمناقشة مع اختصاصين في مجال عملكم٠ عرفتم اشياء جديدة عن قانون جديد٠٠الخ ان معارفكم وزملاؤكم سوف يقيمون هذه المعلومات ، وبهذا فقط يكون لحديثكم معنى، لكن عليكم ان تتحولوا من مستمع سلبي للمحاضرات والمناقشات، وما شابه ذلك الى شخص فعال، يتقبل المعلومات الجديدة الممتعة، بقصد حفظها ، ونركز على ذلك (أي قصد الحفظ) لانه دون ذلك لا يمكن التحول من شخص سلبي الى آخر فعال٠

واذا أردتم الوصول الى هذا لتحول ، فعليكم عند كل فرصة تتاح لكم، وتسمعون فيها، او تشاهدون شيئا ممتعا، ان تعيدوا بعد ذلك في عقلكم ما كان ممتعا خلال استماعكم ، او مشاهدتكم طيلة ذلك النهار ، وان تحدثوا زملاءكم ومعارفكم بذلك، واذا كنتم واثقين من ذلك فسوف يكون ذلك لهم ممتعا، واذا لم تعتمدوا كثيرا على ذاكرتكم فدونوا بعض الملاحظات القصيرة التي تضم

بعض المعلومات والاخبار والاحداث ، والنكات أيضا. وقبل زيارتكم لاحد الاصدقاء يكفي ان تلقوا نظرة خاطفة على هذه الملاحظات ، لتكونوا قادرين على امتاع الآخرين بحديثكم. على القارىء ان لا يخشى انه من متابعة كل ما ذكر اعلاه سوف يضيع وقتا طويلا، فالمقصود هو ملاحظة الخطوط العريضة عند القراءة ، او عند مشاهدة فيلم او غيره، ليتتذكرها ثم تنقلها للآخرين واثناء الحديث من الممكن أن يضيف بعض المعلومات الممتعة عن تخصصه او عمله. واخيرا يجب التأكيد على انه ومن وجهة نظر عنوان هذا الكتاب كيف نتقن فن الحديث ، من الضروري الاهتمام بتغطية الوعي الذاتي للفرد، لاننا بذلك نحصل على مواضيع جديدة للحديث .

في الواقع ان الشيء الرئيسي من خلال اهتماماتنا الواسعة اننا نبني ونطو شخصيتنا. وبالمقارنة مع ذلك فان الحصول على مواضيع جديدة للحديث يبدو اقل اهمية ، لكن بالنسبة لاولئك الذين شكون من نقص في تحقيق ذاتهم في المجتمع، فان مواضيع الحديث الجديدة تعتبر حافزا لهم لتنمية اهتماماتهم، وبهذة الطريقة يبنون شخصيتهم الخاصة.

-اللباقة في الحديث دائما تتغلب :

لا تسيئوا استعمال قدرتكم على الحديث

كما ورد في هذا الكتاب فان الكلام من اهم الوسائل التي وهبت للانسان، والتي يفضلها وصل الانسان الى ما وصل اليه الآن من تطور ، فالكلام يتيح للانسان التعبير عن وجهات نظره، كما يتيح له التقارب مع الآخرين ، وحل المشاكل الناجمة عن اختلاف وجهات النظر بطريقة سليمة. ومن جهة أخرى فمن الممكن ان يكون الكلام سببا في التناقضات والمشاحنات، ووسيلة للتآمر والدسائس ، فالقدرة على الكلام مصحوبة بالطبع الشرير عند شخص ما يمكن ان تؤدي الى ويلات كثيره تنعكس على البشرية، لنتذكر مثلا: الجدل الديني في العصور الوسطى وما صاحبه من مصائب وكان السبب في ذلك كلمات معدودة اختلف على تفسيرها في الانجيل.

ومن أكبر الامثلة على ذلك الحديث عن محاكم التفتيش الذي قام به الكاردينال " ريشيليو" على ما اعتقد مع صديقه ، لقد قال الكاردينال لصديقه:- لو قال أي شخص كان أي شيء كان حتى ولو كان ذلك مجرد كلمات ثلاث، فانني استطيع تقديمه الى محاكم التفتيش، لم يصدق صديقه ذلك ، ثم فكر وقال مبتسما: ايها الكاردينال: وذا قلت: أؤمن بالله" فكيف ستتمكن محكمة التفتيش مني ؟ رد الكاردينال :- هذا شيء بسيط جدا" ستموت محترما باعتبارك كافرا بالاقانيم الثلاث .

ان الكلام من الممكن أن يؤدي الى الخير، وقد يؤدي الى الشر، فالكلام يمكن ا ن يستعمل في الضغط على الضعفاء ، ويمكن ان يستعمل لتحريرهم(فالكلمات كالشرارة، والتاريخ يشهد ان الكلمات كا ن لها الاثر الاكبر في اندلاع الثورات ضد الطغاة، فثورة العبيد في روما والتي قادها" سبارتاك "وثورة الفلاحين في العصور الوسطى، وكذلك الثورة الفرنسية وغيرها كل هذه الثورات قامت بفضل تلك الكلمات الملتهبة للقادة المناضلين في سبيل تحرير الضعفاء .يجب ان تلفت الانتباه ومنذ البداية الى ان الكلام يؤدي الى الخير، كما يؤدي الى الشر حسب طبيعة المتكلم، ولذلك فعلينا الا نسيء استعمال قدرتنا الكلامية. في البداية وعندما بدأت بكتابة هذه الكتاب ، كدت أن اسلط الضوء على بعض الحيل الخطابية. التي يستعملها بعض الخطباء ضد خصومهم . كثيرا من هذه الخطب معروفة ومنذ القدم. ومذكورة فيكتب الخطابة ولذلك لم أذكر شيئا عنها .

وفي مجال الخطابة يوجد كتاب مواز لكتاب ميكافيلي الامير وكما هو معروف فان هذا الكتاب المشهور والذي عاش في القرون الوسطى قد وصف الوسائل والطرق اللازمة لانتزاع السلطة والحفاظ عليها . وذلك الكتاب الذي يوازي كتاب الامير هو " منطق التفكير في البركان. التكتيك والخطابة" واما الكاتب فهو المحامي والسياسي وعضو البرلمان الانجليزي ج " هاملتون" وقد نشر هذا الكتاب سنه الف وثمانمئة وثمان . في لندن ويشتمل على ستين صفحة تحتوي على قواعد تتراوح من سطرين الى عشر سطور ، تتعلق بمنطق التفكير وتكتيك الخطيب، لكن كثيرا من هذه القواعد غير جدية مثل -:

-1اذا كانت المشكلة صعبة فقسمها الى اجزاء عدة.

-2لا شيء يكذب قدر الانطباع المكتسب من حاسة واحدة، لذلك لا قيمة الانطباع المكتسب من الحواس الاخرى .

-3أثناء االنقاش في البرلمان، اذا توصل الفريقان الى اتفاق على رأي واحد. فحاول ان تعرف مدى التقارب في وجهات نظر الفريقين، وبهذه الطريقة سوف تعرف

الموضوع الرئيسي للنقاش ٠ وهناك قواعد اخرى(حيل) تساعد على الانتصار على الخصم في المناظرات والخطب مثلا -:
(1الجزء الذي نستطيع ان تتغلب عليه بكل تأكيد من خطاب خصمك يحب عليك ان تظهره للجمهور (بكل صدق) على انه الشيء الرئيسي في خطابه ٠
(2يمكنك التخلص من الكثير من الاعتراضات اذا قمت انت بالاعتراض ٠
وعد هذين المثالين لن نذكر شيئا عن هذه الحيل الخطابية،لان ذلك يتوافق مع مبادىء اللياقة التي يحاول هذا الكتاب ابرازها ٠

-الكلام وسيلة لأنشاء علاقات اجتماعية جيدة

دعونا نعود الى الجزء الاول من هذا الكتاب قليلا، لقد تطرقنا فيه الى ان المولود الجديد يبدأ بالخروج من نطاق ال- أنا- خاصته، لاقامة احتكاك مع الوسط المحيط، ولا يدخر الطفل وسعا في ذلك ، حتى يصبح وخلال سنين معدودة قادرا على النطق وتعلم لغة الام ، وبذلك يكون قادرا على التفاعل مع من حوله من الآخرين ، فالطفل والفتى اليافع يقدم باقامة علاقات مع عدد اكبر من الناس تدريجيا، ونوعية هذه العلاقات مهمة جدا، وهي تتراوح ما بين جيدة جدا الى سيئة جدا، والافراد المختلفين يقيمون علاقات مختلفة، فالبعض يمتلك مقدرة موروثة على كسب ود الاخرين من حوله بينما البعض الاخر يصطدم بصعوبات بالغة في تعامله مع الناس
اتذكر" خالد "ابن صديقي ومنذ أن كان في الرابعة من عمره ، أظهر قدرة غريبة على اكتساب محبة الاخرين حوله٠ تجده يمسك يدك ويقول: هيا ياعمي لاساعدك في هذا العمل او ذاك فقد كان يعرف كيف يتعامل مع الاخرين في مختلف الظروف ٠ دون ان يعلمه احد بذلك ٠ ان الكثير من الناس يتعلمون هذه المهارة عن طريق التجربة والخطأ، وكم هو ضروري ومنذ الصغر ان نستفيد من علم النفس ، في كيفية اقامة علاقات طبية مع الناس ، في المدارس وللاسف لا نتعلم هذه المواضيع ، والاجزاء الرئيسية في هذا الكتاب تبحث في المبادىء الرئيسية لعلم النفس والتي بدونها سيكون من الصعب اقامة علاقات جيدة بين الناس ٠

الفصل الخامس

الصوت والسمع هما حلقتا الاتصال مع العالم المحيط

-جهاز الكلام من اكثر الاجهزة تطورا

هل فكرتكم يوما في ان الانسان وبالرغم من قدرته على اختراع الاجهزة المتطورة، الا انه ما زال عاجزا عن الوصول الى مستوى الاجهزة الحيوية الاخرى، لقد كانت الفكرة التي خطرت ببال " نوربرت قبز" مؤسس علم " السيبرنيتيكا" فكرة عبقرية ٠ والتي كانت للمقارنة بين الآلات وبين الانظمة الحيوية البشرية ، والاستفادة من صناعة الآلة ٠ فالآلات الحاسبة الالكترونية والتي وضعت البداية للثورة الصناعية الثانية في تاريخ البشرية ، قد ظهرت بفضل المقارنة مع وظائف الدماغ٠ فالدماغ يأخذ حيزا صغيرا ٠ لكن اول حاسبة الالكترونية كانت تملأ غرفة كبيرة بكاملها٠ وبالرغم من ان هذه الآلات الحاسبة قد قلص من حجمها الا انها ما زالت غير قادرة على المقارنة مع الدماغ البشري - اذ ان الآلة الحاسبة الالكترونية غير قادرة على ممارسة الكثير من وظائف الدماغ٠
لنعد الى الفصل الاول من هذا الكتاب ، ان العضو المركزي للانسان- الآلة الحاسبة الحيوية) البيولوجية) الدماغ وفيه خمسة مستقبلات اهمها: السمع والبصر تلك المستقبلات القدرية لاقامة اتصال مع العالم المحيط،كما ان الآلة الحاسبة الالكترونية جهاز استقبال خاص تقوم عليه طريقة استقبال المعلومات من الخارج ٠ كذلك الآلة الحاسبة البشرية تمتلك جهازين عن طريق توصيل المعلومات وتعقيدا في جسم الانسان ، كما قلنا بلغة العلم فان جهاز النطق هو آلة لتحويل الافكار الى اصوات ، ولو قارنا جهاز النطق باجهزة اخرى مثل التلغراف او التكلس ، او حتى الآلة الكاتبة من ناحية السرعة فقط، لعرفنا كم هو بديع ذلك التصميم الذي يتمتع به جهاز النطق ، ان هذا الجهاز قادرا على اخراج حوالي ستين صوتا مختلفا في الدقيقة عند الكلام بسرعة متوسطة أي حوالي ثلاثين الف صوت في الساعة، ولا ننسى ان أجزاء هذا الجهاز تأخذ وضعا مختلفا عند نطق كل حرف

، ومن الطريف ان المعلق الرياضية يستطيع اخراج حوالي خمسين الف صوت في الساعة، ربما تتساؤلون كيف يرتبط جهاز البث هذا بالآلة الحاسبة البشرية الدماغ؟ وما هو الدور الذي يلعبه جهاز الاستقبال - الاذن ؟ان الاذن تستقبل الاشارات الضوئية من اعضاء النطق وتحولها الى مركز التفكير في الدماغ حيث يتم اختزانها٠ وعدا عن ذلك فهناك جهاز استقبال آخر هو العين التي تسقبل نوعا آخر من الاشارات وبسرعة اكبر من سرعة استقبال السمع ٠وبعد ان القينا نظرة من نوع آخر على الية النطق البشري، فيجب ان يهمكم اذا اردتم اتقان فن الحديث ٠

-معرفة اعضاء جهاز النطق ووظائفها

ان أهم أعضاء جهاز النطق هو جهاز تفريغ الهواء الذي يؤمن الهواء الضروري عند التحدث ان وظائف (مفرغ الهواء) يجب أن تعرف بشكل جيد، لانه من شروط التنفس السليم هو من شروط الحديث الجيد، واذا لم يستطيع الشخص القيام بالتنفس بشكل سليم، فان ذلك قد يكون عائقا له عن قدرته على الحديث ، ان التنفس يتم بشكل آلي ما دمنا في سكون، وعند التنفس الهادئ ، فان الشهيق والزفير يكونان منتظمان ٠وعلى العكس من ذلك فاننا عند الكلام نضطر الى التقليل من الهواء المستنشق بحيث يكون وقت الزفير أطول من وقت الشهيق بشكل عام يجب ان نتحكم بالاستنشاق ، بحيث نقلله او نزيده، في حالة السكون تكون العلاقة بين الزفير والشهيق بنسبة ٣: ٢ وفي حالة الكلام تصبح ٧:١ وحتى ١٢:١ او أكثر ٠

ان عدم معرفة طريق التنفس السليم تكون سببا في خوف بعض الناس من الكلام٠ حيث انهم اما " بتأتئون او يأكلون المقاطع الاخيرة من الكلمات، وكل هذا مرتبط بشكل كبير بطريقة التنفس السليم ان الرئتان تستوعبان حوالي خمسة الآف ميتر مكعب من الهواء، وعند التنفس الطبيعي تحتفظ ب ٤٥٠٠ سم ٠ وحوالي ٥٠٠ سم تتحول في كل شهيق وزفير٠ واذا رغبتم باستمرار عملية التنفس أناء الحديث فحافظوا على هدوئكم وتنفسوا بشكل منتظم ، بمعنى ان عليكم عند نهاية كل عبارة ان تتنفسوا بعمق، ومن الطبيعي ان لا تفكروا في التنفس المنظم أكثر من تفكيركم في اختبار الكلمات المناسبة، لذلك تعلموا التنفس المنتظم عن طريق التمارين ، وسنعطي بدورنا بعض القواعد التي تساعد على تسهيل عملية النطق ٠

-1ان يتم استنشاق الهواء الكافي عند البدء بالتنفس ، وعند كل جملة ، ولا نقص بكلمة "كاف" المبالغة في الاستنشاق ، وان الهواء المستنشق يحدده الشخص حسب خبرته٠

-2يجب ان يتم اخراج الهواء بشكل تدريجي وببطء خصوصا في البداية حيث تكون كمية الهواء الكبيرة المستنشقة تحاول الخروج بسرعة ومرة واحدة٠

-3يجب رفع الصوت بالمقارنة مع الطريقة العادية في الكلام٠ اذ ان رفع الصوت يؤدي الى استهلاك اكبر للهواء ٠

-4يجب التنفس عبر الفم والانف في آن واحد٠

-5لتسهيل عملية التنفس يجب ان يكون الصدر مرتخيا، وغير مشدود بشكل واضح٠

-6ان يتم الكلام في وضع صحي جيد، وأن تكون الاعصاب هادئة بشكل خاص٠في حال الكلام يتم التنفس عبر الفم ولذلك فمن غير اللائق القاء الخطب في وسط مقر، مليء بالدخان او في اماكن باردة، كل هذا لان الهواء البارد والجاف يحتوي علىكائنات عضوية معقده٠ من المعروف ان ماهية الجنس لها تأثير على نوعية الصوت٠ فغالبا ما يمتلك الرجال صوتا اكثر عمقا ، واما النساء فان صوتهن اكثر ارتفاعا، ولغاية سن البلوغ فانه لا فرق بين اصوات الفتيات والفتيان، وان اضطراب نمو الغدد الجنسية يسبب اضطرابا في نمو الصوت ، ان الفتيان لهم صوت مشابة لصوت الفتيات دون سن بلوغ ، ربما ان هذا الصوت من الناحية الموسيقية يحتوي على سعة وقوة وتزداد فيه اكثر من بقية الاصوات ، فقد كانوا في القرون الوسطى يخصون الفتيان ليكونوا منشدين للقداس في الكنائس٠

ان صوت المتكلم يجب أن يكون ارتفاعه بحيث يستطيع المستمعون سماعه، فارتفاع الصوت من الضروري أن يتغير حسب الظروف مثل حجم المكان، او عدد المستمعين،او الفوضى المصاحبة٠٠الخ ٠ ومن الخطأ ان يرفع المتكلم صوته اكثر من قدرته، لان ذلك يؤدي الى اضطراب في الصوت٠ وربما يؤدي أيضا الى مرض طويل في جهاز الصوت، ولا ننصح بالاكثار من الكلام في حال الاصابة بالزكام او الانفلونزا، او في حال اصابة اجهزة الصوت او تفريغ الهواء بمرض ٠

ان صوت المتكلم يجب ان يكون ارتفاعه بحيث يناسب الوسط الذي يتحدث فيه، فمن غير الائق مثلا ان يتم الحديث في وسط يضم اشخاصا لا تعرفهم مثل المطاعم او المقاهي او وسائط النقل00 الخ بصوت عال ، ولذلك لاننا نزعجهم من ناحية ، ومن ناحية اخرى تطلعهم على أسرارنا وأعمالنا الخاصة٠

نستطيع ان نحدد حسب قوة الصوت طبع الشخص ، فالخجولين مثلا يتكلمون بصوت منخفض ، وعلى العكس من ذلك الحيويين او العدوانيون الذين يمتازون بالصوت المرتفع خلال أحاديثم ٠ وان الشخص الذي يتكلم بصوت منخفض ومرتجف مثله مثل من يتكلم بصوت مزعج، كلاهما مخالف لقواعد اللباقة ٠ في الحالة الاولى فان الشخــص
يعطي انطباعا على انه عديم الثقة بنفسه،وبالكلام الذي يتكلم به٠ وفي الحالة الثانية يعطي انطباعا على انه يحاول عن طريق صوته المرتفع اخفاء ضعف ونقص معلوماته وكذلك فان ارتفاع الصوت اثناء الحديث يختلف باختلاف الشعوب، فمثلا في البلاد العربية يتكلمون بطريقة يعتبرها الاوروبيون مزعجة، بينما يعتبرها العرب دليل على القوة والصدق واما الصوت المنخفض فدليل على الضعف ٠ان كل شخص يمتلك نغمة خاصة في صوته، بحيث يميزه عن الاخرين ، وعن طريقه يمكننا التعرف على صاحب هذا الصوت، ولقد أثبت علم الصوتيات انه لا يوجد اثنان متشابهان في الصوت كما انه لا يوجد اثنان يمتكان نفس البصمات٠
ان الصوت وحده قادر على اثارة القبول او النفور او اللامبالاة عند المستمع، صحيح ان الصوت قد ولد معنا، الا انه من الممكن تعديله وتطويره خصوصا اذا كان السبب في احداث النفور كونه ناجما عن عادات سيئة٠وكثيرا ما تطابق نغمة الصوت طبع الانسان ، فالشخص بارد الطبع له صوت بارد (غير مؤثر) بينما الشخص المرح له صوت يتميز بالحيوية والمرح٠ كذلك تتغير نغمة الصوت حسب مزاج المتكلم٠ فالشخص المهموم مثلا يعرف من صوته ان كذلك، كما يعرف الشخص السعيد انه كذلك ٠وان علماء الصوتيات قادرون على التميز بين النغمة والاصلية الطبيعية وبين النغمة المصطنعة الخاضعة للوضع الذي نكون فيــه
وكذلك فان امكانيات الكلام تتغير حسب الوضع النفسي او المادي ، ان المرض او الانزعاج، او الجوع والتوتر يؤثر ذلك سلبيا على الصوت ٠وهناك نوع آخر من الناس لا يفهم حديثهم لانهم لا يتلفظون بالكلمة بشكل تام واضح، فتكون عباراتهم قصيرة، يأكلون نصف الكلمة ويشبكونها بكلمات اخرى، واذا أردتم أن تتأكدوا من انكم لا تخطئون مثل هذه الاخطاء فاستخدموا جهاز التسجيل لتسجيل قطعة ادبية معينة، ثم اعيدوا الاستماع الى هذه القطعة وراقبوا بالتركيز على مخارج تلك الحروف والتلفظ بها بشكل واضح متقطع، ولا تخشوا ان يصبح ذلك عادة عندكم، وبعد عدة تمارين حاولوا التسجيل مرة اخرى، وقارنوا لتعرفوا الى أي درجة تحسن لفظكم ٠ان الضعف في طريقة التلفظ غالبا ما تكون ناتجة عن بعض العادات السيئة في الكلام، فعندما يكونا اللسان والشفاه مرتخيان يكون الكلام غير واضح ٠ ولا يـتأتى اصلاح ذلك بالاستعانة برفع الصوت ٠

" -عيوب النطق "

من أهم عيوب النطق هو العيب المعروف باسم " الفأفأة" أو التأتأه" الذي له سبب نفسي بالاضافة الى السبب المادي لأن ذلك يزداد في الحالة التي يجب ان لا يظهر عندها ٠ فيزداد هذا العب مثلا عندما يكون على هذا النوع من الاشخاص التحدث امام حشد من الناس او مع رئيسه في العمل ٠ او عندما يكون مضطربا، ويختفي هذا العيب عندما يكون الشخص بين معارفه واقاربه، ان ثلث المصابين بهذا العيب استعصى عليهم العلاج٠ اما الثلثين الاخرين فانهم قد شفوا تماما او جزئيا بعد المعالجة ٠
كما ان هناك عيوب اخرى مثل ذلك العيب الناتج عن خلل في تجويف الانف ، او ذلك العيب الذي يؤدي الى اللفظ الخاطيء للاحرف الراء والسين، واما بالنسبة لعلاج بعض هذه العيوب فيتم بالتمرين المستمر على التلفظ بمثل هذه الحروف على شكل مقاطع ٠ ثم على شكل كلمات ، وبعدها على شكل جمل ٠

" -عيوب الصمت "

اذا قلنا ان التدخين يساعد على احداث عيوب في الصوت فقد يؤدي هذا الى غضب المدخنين، ذلك ان الحنجره تتأثر بالمواد التي تفرز اثناء احتراف الدخان٠ ومن الطبيعي ايضا ان يؤثر البقاء في وسط مدخن على غير المدخنين، كما ان تناول الشمروبات الكحولية يؤدي الى توسيع الشرايين ، ومن ثم

انتفاخ اغشية الحنجرة المخاطية، اذ ان الاغشية المخاطية تتأثر عندما لا يستطيع الشخص التنفس عبر انفه، مع العلم ان الخطيب يتنفس فقط عبر فمه دائما ٠
ومما يساعد على فهم ما يقوله احد الخطباء مراقبة حركة الشفاه ، ومقدار المسافة بينهما كما يساعد على ذلك مراقبة حركة الفك الاسفل، وايماءات الخطيب، عند الحديث عبر جهاز الاستقبال (الراديو)فان على الخطيب ان يستعيض عن العوامل البصرية بعوامل صوتية مثل: توضيح مخارج الحروف ، والاصوات ، والتركيز على الموسيقى (النغمة في الالقاء ، ورفع الصوت بشكل معتدل ، والابطاء المعقول اثناء الالقاء٠

" -جهاز السمع "

دعونا ننظر الى النطق من الناحية السمعية، عندما نتكلم فاننا نصدر امواجا صوتية لها سعة، كما ان لهل تردد أي عدد الامواج المتكررة في الوحدة الزمنية كالثانية مثلا ، اما السعة القصوى فتعني الارتفاع او الانخفاض الاعظم لضغط الهواء الذي تسببه الموجة الصوتية، ان ضغط الهواء يقاس بالداين/سم وحسب الاوضاع الطبيعية تكون الاذن البشرية قادرة على التقاط موجات صوتية بسعة قدرها ١ ٠٠٠ر٠ داين /سم ٠
والتردد يقاس بعدد الذبذبات في الثانية الواحدة، وفي الظروف الملائمة يستطيع الانسا ن التقاط موجات بتردد وقدره 20000 ذبذبة / ث وان اغلب القراء يعرفون وحدة اخرى مستعملة في علم الصوتيات وهي " الديسيل ، وان اضعف صوت نستطيع التقاطه وتميزه هو ديسيل، أي (٥ ديسيل) ، تحت ضغط يعادل ٠ر٠٠ ٢ داين سم ٠ وعند الفيزيائين تعتبر هذه القسمة هي الوحدة الرئيسية ، فالهمس المنخفض جدا على مسافة مترين يعادل عشرين ديسيل تقريبا، اما الفوضى التي يثيرها المشاهدون في دور السينما فتعادل ٤٥ ديسيل ، وصوت القطار القادم يعادل مائة ديسيل ، وعندما يصل الصوت الى درجة مائة واربعين ديسيل تشعر بالألم، ان الفرق بين الهمس الخافت جدا وبين أي صوت يمكن ان يخرجه الانسان بما يعادل ستين ديسيل ، ان الاذن تكون حساسة اكثر ما يكون في المجال الواقع بين ٢٠٠٠ الى ٤٠٠٠ ذبذبة /ثانية ولمعرفة مدى حساسية هذا الجهاز السمعي فان علينا ان نعرف ان طبلة الاذن تهتز على مسافة٠٠٠ر٠٠٠ر١٠٠٠٠ سم٠ ولو كانت الاذن اكثر حساسية لكنا قادرين على التقاط الجزئيات ذات الحركة العشوائية في الهواء ٠
ومن الطبيعي ان نتساءل عن مقدار الاختلاف بين صوتين معيين حتى تستطيع الاذن التفريق بينهما، حيث أن هناك مليارات الاصوات المختلفة، لا يمكن ان نتستطيع احصاءها ، لذلك يجب الاهتمام بالاصوات الكثيرة المتكررة، ولو احصينا هذه الاصوات من التردد المنخفض الى التردد العالي لحصلنا على (1600) تردد مختلف، بالاضافة الى (٣٥٠) شدة مختلفة ٠
ان العلماء العاملين في مجال الصوتيات اثبتوا ان عدد الاصوات المسموعة نظريا تعادل ٣٤٠٠٠٠ نغمة مختلفة، والتي يستطيع الانسان التفريق بينها نظريا ايضا٠لكن هل هذا يعني اننا نستطيع امتلاك لغة تكون من ٠٠٠ر٣٤٠ صوت مختلف ، الجواب طبعا هو النفي،اذ ان كل نغمتين مختلفتين خلال الحديث يمكن ان يفصل بينهما نغمات اخرى ، وعندها يكون التمييز صعبا بينهما٠ هناك احدى المقارنات التي يمكن ان تسهل علينا الامر٠اذا راينا توأمين احدهما بجانب الاخر، فاننا نستطيع التفريق بينهما، لكن اذا صادفنا احدهما في الطريق ، فاننا لن نعرف من هو الذي قابلناه؟ ونفس الوضع يكون بين الاصوات ٠
ان الاذن اكثر ما تكون حساسية للنغمات ذات ال (٥٠) ديسيل ما يبن ٥٠٠: ٤٠٠٠ ذبذبة /ثانية والاذن تتمتع بميزة عجيبة ، حيث يمكنها التقاط نغمتين تردد الاولى ٨٠٠ ذبذبة /ثانية والاخرى ١٢٠٠ ذبذبة / ثانية بينما لا تستطيع العين ذلك اذ انها غير قادرة على رؤية ضوء أحمر وضوء أصفر قادمان من مصدر واحد في آن واحد٠ لكنها ترى لونا ثالثا وهو البرتقالي٠ وهذه خاصية هامة جدا للاذن حيث اننا نستطيع سماع محدثنا بالرغم من الضوضاء المحيطة بنا، حيث اننا نتغلب عليها، ان وجود الضوضاء بشكل مستمر يؤدي الى استخدام عدد محدد من الرموز الصوتية، والتي من السهل التفريق بينها٠ ولذلك لا نخطىء في التقاطها بالرغم من الضوضاء ٠ أما بالنسبة لسرعة الكلام فما هو الحد الفاصل الذي عنده نفقد القدرة على فهم ما يقال ؟
أجرى العالمان جوليشتاين تجارب حول هذا الموضوع، حيث قرأ على المستعمين مقاطع بسرعات

مختلفة من ١٣٧،١٠٠، ١٧٤، ٢٤٨،٢٨٥، ٣٢٢ كلمة في الدقيقة ، نلاحظ انه عندما كانت السرعة منخفضة يكون الفهم كاملا، لكن حتى عند السرعة ٣٢٢ كلمة/ دقيقة، لم تصل درجة الفهم الى الصفر وخرج بنتيجة انه في الظروف العادية من الممكن ان تضاعف سرعة الكلام دون ان يؤثر ذلك على درجة الفهم ، لكن هناك قضية اخرى بالنسبة لنوع اللغة المستعملة، هل هي لغة الام ام لغة اجنبية لا نتقنها بشكل جيد، فبالنسبة للغة الام نستطيع اتمام الحروف والمقاطع التي لم نتمكن من فهمها. اما بالنسبة للغة الاجنبية التي لا نتقها جيدا فالوضع يختلف اننا لا نستطيع اتمام المقاطع التي اخطأناها.

-تدريب الصوت

ان أفضل طريقة لتدريب الصوت هي القراءة بصوت عال، حيث اننا نراقب اللفظ السليم بواسطة السمع، ولا داع للقراءة بصوت عال جدا او لمدة طويلة، ونقترح التدريب ثلاث مرات يوميا ولمدة خمسة عشر دقيقة في المرة الواحدة، مع استراحة قصيرة كل خمس دقائق، ان تدريب الصوت يجب ان يتم مع تدريب التنفس السليم، بالاضافة الى ذلك علينا القيام بتدريبات على تغيير الصوت ، فهناك بعض الناس الذين يتكلمون بنغمة واحدة وفي اطراد رتيب طلية الوقت مما يزعج المستمع، وهناك آخرون على العكس تماما، ان هذين النوعين بحاجة الى القيام بتسجيل صوتهم وسماعه للتمكن من تقييم صوتهم للعمل على تعديله.

وليكن في علمنا ان القيام بتعديل نغمة الصوت او التغيير في طبقة الصوت يعطي لمعنى الحديث اهمية لا يمكن تجاهلها. تخيلوا ان احد زملائكم سألكم السؤال التالي: هل اصبح خالد مديرا للدائرة؟ ان معنى هذا السؤال سيختلف باختلاف طريقة النغمة التي قيل فيها ، فقد يعني هذا السؤال ان الزميل يريد ان يعرف فيما اذا كان خالد قد اصبح حقا مديرا للدائرة، اما اذا ركز على اسم خالد، وغير طريقة لفظ الاسم ، وارتفاع الصوت فان السؤال عندها يأخذ معنى آخر هل اصبح خالد(ذلك غير الكفوء مديرا للدائرة. اذن وبتغير ارتفاع وقوة الصوت أي بتعديل نغمة الصوت نكون قادرين على جذب انتباه المستعمين .كما ان تعديل نغمة الصوت يعطي المستعمين قدرة افضل على معرفة طبع المتحدث، واذا كان المتحدث يمتلك صوتا حيويا جذابا فان المستمعين سيحبونه. ان رفع الصوت يستخدم عند السؤال او التردد او الشك، وعلى العكس من ذلك، فانه عندما نقرر شيئا ما بجزم او بثقة، او عندما نريد انهاء موضوع ما ، او الاجابة على سؤال معين فان ارتفاع الصوت ينخفض .كذلك فاننا نستطيع التحكم بنغمة الصوت من حيث الوقت، فنستطيع الاسراع او الابطاء في الكلام. وسرعة الكلام تعتمد على طبيعة المتحدث، فالمترددون يتكلمون ببطء، وكذلك المنقبضون الكئيبون، ورابطوا ، وعلى العكس من ذلك فان سريعوا الكلام عادة ما يكونون من الحيويين والمرحين ان النساء يتكلمن بسرعة اكبر من الرجال، واحيانا يصل سرعة الصوت ضعف سرعة صوت الرجال. والسرعة في الحديث تختلف كذلك من شعب لآخر. اذ أن من المعروف ان الغرب من اصل روماني، والايطاليين والفرنسيين يتكلمون بسرعة اكبر من الشعوب الاسكندنافية اما العرب فيعتبرون بطيء الكلام.كذلك نضع سرعة الكلام الى حالة المتكلم، فاحيانا يكون من المفروض التكلم بسرعة(أثناء الكلام امام جمهور من الناس مثلا) .كذلك فان اهمية الكلام تحدد سرعته. فغالبا ما نسرع في الحديث عن أمور لا تعتبر مهمة جدا. وبشكل عام فليس من المرغوب فيه المبالغة في الاسراع او الابطاء في الحديث ، ففي الحالة الاولى لا يستطيع المستمع متابعة ما يقال، وفي الحالة الثانية يشعر المستمع بالسأم، وفي الحالتين ينخفض انتباه المستمع، وأفضل الامور ان يغير المتحدث درجة السرعة في الكلام حسب أهميته والحالة الموافقة.

الفصل الخامس

الصوت والسمع هما حلقتا الاتصال مع العالم المحيط

-جهاز الكلام من اكثر الاجهزة تطورا

هل فكرتكم يوما في ان الانسان وبالرغم من قدرته على اختراع الاجهزة المتطورة، الا انه ما زال عاجزا عن الوصول الى مستوى الاجهزة الحيوية الاخرى، لقد كانت الفكرة التي خطرت ببال "

نوربرت قبز" مؤسس علم " السيبرنيتيكا" فكرة عبقرية . والتي كانت للمقارنة بين الآلات وبين الانظمة الحيوية البشرية ، والاستفادة من صناعة الآلة . فالآلات الحاسبة الالكترونية والتي وضعت البداية للثورة الصناعية الثانية في تاريخ البشرية ، قد ظهرت بفضل المقارنة مع وظائف الدماغ. فالدماغ يأخذ حيزا صغيرا . لكن اول حاسبة الالكترونية كانت تملأ غرفة كبيرة بكاملها. وبالرغم من ان هذه الآلات الحاسبة قد قلص من حجمها الا انها ما زالت غير قادرة على المقارنة مع الدماغ البشري - اذ ان الآلة الحاسبة الالكترونية غير قادرة على ممارسة الكثير من وظائف الدماغ.

لنعد الى الفصل الاول من هذا الكتاب ، ان العضو المركزي للانسان- الآلة الحاسبة الحيوية) البيولوجية) الدماغ وفيه خمسة مستقبلات اهمها: السمع والبصر تلك المستقبلات القدرية لاقامة اتصال مع العالم المحيط،كما ان الآلة الحاسبة الالكترونية جهاز استقبال خاص تقوم عليه طريقة استقبال المعلومات من الخارج . كذلك الآلة الحاسبة البشرية تمتلك جهازين عن طريق توصيل المعلومات وتعقيدا في جسم الانسان ، كما قلنا بلغة العلم فان جهاز النطق هو آلة لتحويل الافكار الى اصوات ، ولو قارنا جهاز النطق باجهزة اخرى مثل التلغراف او التكلس ، او حتى الآلة الكاتبة من ناحية السرعة فقط، لعرفنا كم هو بديع ذلك التصميم الذي يتمتع به جهاز النطق ، ان هذا الجهاز قادرا على اخراج حوالي ستين صوتا مختلفا في الدقيقة عند الكلام بسرعة متوسطة أي حوالي ثلاثين الف صوت في الساعة، ولا ننسى ان أجزاء هذا الجهاز تأخذ وضعا مختلفا عند نطق كل حرف ، ومن الطريف ان المعلق الرياضية يستطيع اخراج حوالي خمسين الف صوت في الساعة، ربما تتساؤلون كيف يرتبط جهاز البث هذا بالآلة الحاسبة البشرية الدماغ؟ وما هو الدور الذي يلعبه جهاز الاستقبال - الاذن ؟ان الاذن تستقبل الاشارات الضوئية من اعضاء النطق وتحولها الى مركز التفكير في الدماغ حيث يتم اختزانها. وعدا عن ذلك فهناك جهاز استقبال آخر هو العين التي تسقبل نوعا آخر من الاشارات وبسرعة اكبر من سرعة استقبال السمع .وبعد ان القينا نظرة من نوع آخر على الية النطق البشري، فيجب ان يهمكم اذا اردتم اتقان فن الحديث .

-معرفة اعضاء جهاز النطق ووظائفها

ان أهم أعضاء جهاز النطق هو جهاز تفريغ الهواء الذي يؤمن الهواء الضروري عند التحدث ان وظائف (مفرغ الهواء) يجب أن تعرف بشكل جيد، لانه من شروط التنفس السليم هو من شروط الحديث الجيد، واذا لم يستطيع الشخص القيام بالتنفس بشكل سليم، فان ذلك قد يكون عائقا له عن قدرته على الحديث ، ان التنفس يتم بشكل آلي ما دمنا في سكون، وعند التنفس الهادئ ، فان الشهيق والزفير يكونان منتظمان .وعلى العكس من ذلك فاننا عند الكلام نضطر الى التقليل من الهواء المستنشق بحيث يكون وقت الزفير أطول من وقت الشهيق بشكل عام يجب ان نتحكم بالاستنشاق ، بحيث نقلله او نزيده، في حالة السكون تكون العلاقة بين الزفير والشهيق بنسبة ٣: ٢ وفي حالة الكلام تصبح ١:٧ وحتى ١:١٢ او أكثر .

ان عدم معرفة طريق التنفس السليم تكون سببا في خوف بعض الناس من الكلام.
حيث انهم اما " بتأتئون او يأكلون المقاطع الاخيرة من الكلمات، وكل هذا مرتبط بشكل كبير بطريقة التنفس السليم ان الرئتان تستوعبان حوالي خمسة الآف ميتر مكعب من الهواء، وعند التنفس الطبيعي تحتفظ ب ٤٥٠٠ سم . وحوالي ٥٠٠ سم تتحول في كل شهيق وزفير. واذا رغبتم باستمرار عملية التنفس أناء الحديث فحافظوا على هدوئكم وتنفسوا بشكل منتظم ، بمعنى ان عليكم عند نهاية كل عبارة ان تتنفسوا بعمق، ومن الطبيعي ان لا تفكروا في التنفس المنظم أكثر من تفكيركم في اختبار الكلمات المناسبة، لذلك تعلموا التنفس المنتظم عن طريق التمارين ، وسنعطي بدورنا بعض القواعد التي تساعد على تسهيل عملية النطق .

-1ان يتم استنشاق الهواء الكافي عند البدء بالتنفس ، وعند كل جملة ، ولا نقص بكلمة "كاف" المبالغة في الاستنشاق ، وان الهواء المستنشق يحدده الشخص حسب خبرته.
-2يجب ان يتم اخراج الهواء بشكل تدريجي وببطء خصوصا في البداية حيث تكون كمية الهواء الكبيرة المستنشقة تحاول الخروج بسرعة ومرة واحدة.
-3يجب رفع الصوت بالمقارنة مع الطريقة العادية في الكلام. اذ ان رفع الصوت يؤدي الى

استهلاك اكبر للهواء ٠
-4يجب التنفس عبر الفم والانف في آن واحد٠
-5لتسهيل عملية التنفس يجب ان يكون الصدر مرتخيا، وغير مشدود بشكل واضح٠
-6ان يتم الكلام في وضع صحي جيد، وأن تكون الاعصاب هادئة بشكل خاص٠في حال الكلام يتم التنفس عبر الفم ولذلك فمن غير اللائق القاء الخطب في وسط مقر، مليء بالدخان او في اماكن باردة، كل هذا لان الهواء البارد والجاف يحتوي علىكائنات عضوية معقده٠ من المعروف ان ماهية الجنس لها تأثير على نوعية الصوت٠ فغالبا ما يمتلك الرجال صوتا اكثر عمقا ، واما النساء فان صوتهن اكثر ارتفاعا، ولغاية سن البلوغ فانه لا فرق بين اصوات الفتيات والفتيان، وان اضطراب نمو الغدد الجنسية يسبب اضطرابا في نمو الصوت ، ان الفتيان لهم صوت مشابة لصوت الفتيات دون سن بلوغ ، ربما ان هذا الصوت من الناحية الموسيقية يحتوي على سعة وقوة وتزداد فيه اكثر من بقية الاصوات ، فقد كانوا في القرون الوسطى يخصون الفتيان ليكونوا منشدين للقداس في الكنائس٠

ان صوت المتكلم يجب أن يكون ارتفاعه بحيث يستطيع المستمعون سماعه، فارتفاع الصوت من الضروري أن يتغير حسب الظروف مثل حجم المكان، او عدد المستمعين،او الفوضى المصاحبة٠ ٠الخ ٠ ومن الخطأ ان يرفع المتكلم صوته اكثر من قدرته، لان ذلك يؤدي الى اضطراب في الصوت٠ وربما يؤدي أيضا الى مرض طويل في جهاز الصوت، ولا ننصح بالاكثار من الكلام في حال الاصابة بالزكام او الانفلونزا، او في حال اصابة اجهزة الصوت او تفريغ الهواء بمرض ٠

ان صوت المتكلم يجب ان يكون ارتفاعه بحيث يناسب الوسط الذي يتحدث فيه، فمن غير الائق مثلا ان يتم الحديث في وسط يضم اشخاصا لا تعرفهم مثل المطاعم او المقاهي او وسائط النقل 00الخ بصوت عال ، ولذلك لاننا نزعجهم من ناحية ، ومن ناحية اخرى تطلعهم على أسرارنا وأعمالنا الخاصة٠

نستطيع ان نحدد حسب قوة الصوت طبع الشخص ، فالخجولين مثلا يتكلمون بصوت منخفض ، وعلى العكس من ذلك الحيويين او العدوانيون الذين يمتازون بالصوت المرتفع خلال أحاديثم ٠ وان الشخص الذي يتكلم بصوت منخفض ومرتجف مثله مثل من يتكلم بصوت مزعج، كلاهما مخالف لقواعد اللباقة ٠ في الحالة الاولى فان الشخــص
يعطي انطباعا على انه عديم الثقة بنفسه،وبالكلام الذي يتكلم به٠ وفي الحالة الثانية يعطي انطباعا على انه يحاول عن طريق صوته المرتفع اخفاء ضعف ونقص معلوماته وكذلك فان ارتفاع الصوت اثناء الحديث يختلف باختلاف الشعوب، فمثلا في البلاد العربية يتكلمون بطريقة يعتبرها الاوروبيون مزعجة، بينما يعتبرها العرب دليل على القوة والصدق واما الصوت المنخفض فدليل على الضعف ٠ان كل شخص يمتلك نغمة خاصة في صوته، بحيث يميزه عن الاخرين ، وعن طريقه يمكننا التعرف على صاحب هذا الصوت، ولقد أثبت علم الصوتيات انه لا يوجد اثنان متشابهان في الصوت كما انه لا يوجد اثنان يمتكان نفس البصمات٠

ان الصوت وحده قادر على اثارة القبول او النفور او اللامبالاة عند المستمع، صحيح ان الصوت قد ولد معنا، الا انه من الممكن تعديله وتطويره خصوصا اذا كان السبب في احداث النفور كونه ناجما عن عادات سيئة٠وكثيرا ما تطابق نغمة الصوت طبع الانسان ، فالشخص بارد الطبع له صوت بارد (غير مؤثر) بينما الشخص المرح له صوت يتميز بالحيوية والمرح٠ كذلك تتغير نغمة الصوت حسب مزاج المتكلم٠ فالشخص المهموم مثلا يعرف من صوته ان كذلك، كما يعرف الشخص السعيد انه كذلك ٠وان علماء الصوتيات قادرون على التميز بين النغمة والاصلية الطبيعية وبين النغمة المصطنعة الخاضعة للوضع الذي نكون فيــه
وكذلك فان امكانيات الكلام تتغير حسب الوضع النفسي او المادي ، ان المرض او الانزعاج، او الجوع والتوتر يؤثر ذلك سلبيا على الصوت ٠وهناك نوع آخر من الناس لا يفهم حديثهم لانهم لا يتلفظون بالكلمة بشكل تام واضح، فتكون عباراتهم قصيرة، يأكلون نصف الكلمة ويشبكونها بكلمات اخرى، واذا أردتم أن تتأكدوا من انكم لا تخطئون مثل هذه الاخطاء فاستخدموا جهاز التسجيل لتسجيل قطعة ادبية معينة، ثم اعيدوا الاستماع الى هذه القطعة وراقبوا بالتركيز على

مخارج تلك الحروف والتلفظ بها بشكل واضح متقطع، ولا تخشوا ان يصبح ذلك عادة عندكم، وبعد عدة تمارين حاولوا التسجيل مرة اخرى، وقارنوا لتعرفوا الى أي درجة تحسن لفظكم ٠ان الضعف في طريقة التلفظ غالبا ما تكون ناتجة عن بعض العادات السيئة في الكلام، فعندما يكونا اللسان والشفاه مرتخيان يكون الكلام غير واضح ٠ ولا يتأتى اصلاح ذلك بالاستعانة برفع الصوت ٠

" -عيوب النطق "

من أهم عيوب النطق هو العيب المعروف باسم " الفأفأة" أو التأتأه" الذي له سبب نفسي بالاضافة الى السبب المادي لأن ذلك يزداد في الحالة التي يجب ان لا يظهر عندها ٠ فيزداد هذا العب مثلا عندما يكون على هذا النوع من الاشخاص التحدث امام حشد من الناس او مع رئيسه في العمل ٠ او عندما يكون مضطربا، ويختفي هذا العيب عندما يكون الشخص بين معارفه واقاربه، ان ثلث المصابين بهذا العيب استعصى عليهم العلاج٠ اما الثلثين الاخرين فانهم قد شفوا تماما او جزئيا بعد المعالجة ٠

كما ان هناك عيوب اخرى مثل ذلك العيب الناتج عن خلل في تجويف الانف ، او ذلك العيب الذي يؤدي الى اللفظ الخاطىء للاحرف الراء والسين، واما بالنسبة لعلاج بعض هذه العيوب فيتم بالتمرين المستمر على التلفظ بمثل هذه الحروف على شكل مقاطع ٠ ثم على شكل كلمات ، وبعدها على شكل جمل ٠

" -عيوب الصمت "

اذا قلنا ان التدخين يساعد على احداث عيوب في الصوت فقد يؤدي هذا الى غضب المدخنين، ذلك ان الحنجره تتأثر بالمواد التي تفرز اثناء احتراف الدخان٠ ومن الطبيعي ايضا ان يؤثر البقاء في وسط مدخن على غير المدخنين، كما ان تناول الشمروبات الكحولية يؤدي الى توسيع الشرايين ، ومن ثم انتفاخ اغشية الحنجرة المخاطية، اذ ان الاغشية المخاطية تتأثر عندما لا يستطيع الشخص التنفس عبر انفه، مع العلم ان الخطيب يتنفس فقط عبر فمه دائما ٠

ومما يساعد على فهم ما يقوله احد الخطباء مراقبة حركة الشفاه ، ومقدار المسافة بينهما كما يساعد على ذلك مراقبة حركة الفك الاسفل، وايماءات الخطيب، عند الحديث عبر جهاز الاستقبال (الراديو)فان على الخطيب ان يستعيض عن العوامل البصرية بعوامل صوتية مثل: توضيح مخارج الحروف ، والاصوات ، والتركيز على الموسيقى (النغمة في الالقاء ، ورفع الصوت بشكل معتدل ، والابطاء المعقول اثناء الالقاء٠

" -جهاز السمع "

دعونا ننظر الى النطق من الناحية السمعية، عندما نتكلم فاننا نصدر امواجا صوتية لها سعة، كما ان لهل تردد أي عدد الامواج المتكررة في الوحدة الزمنية كالثانية مثلا ، اما السعة القصوى فتعني الارتفاع او الانخفاض الاعظم لضغط الهواء الذي تسببه الموجة الصوتية، ان ضغط الهواء يقاس بالداين/سم وحسب الاوضاع الطبيعية تكون الاذن البشرية قادرة على التقاط موجات صوتية بسعة قدرها ٠٠٠١ر٠ داين /سم ٠

والتردد يقاس بعدد الذبذبات في الثانية الواحدة، وفي الظروف الملائمة يستطيع الانسا ن التقاط موجات بتردد وقدره 20000 ذبذبة / ث وان اغلب القراء يعرفون وحدة اخرى مستعملة في علم الصوتيات وهي " الديسيل ، وان اضعف صوت نستطيع التقاطه وتميزه هو ديسيل، أي (٥ ديسيل) ، تحت ضغط يعادل ٠ر٢٠٠ داين سم ٠ وعند الفيزيائين تعتبر هذه القسمة هي الوحدة الرئيسية ، فالهمس المنخفض جدا على مسافة مترين يعادل عشرين ديسيل تقريبا، اما الفوضى التي يثيرها المشاهدون في دور السينما فتعادل ٤٥ ديسيل ، وصوت القطار القادم يعادل مائة ديسيل ، وعندما يصل الصوت الى درجة مائة واربعين ديسيل تشعر بالألم، ان الفرق بين الهمس الخافت جدا وبين أي صوت يمكن ان يخرجه الانسان بما يعادل ستين ديسيل ، ان الاذن تكون حساسة اكثر ما يكون في المجال الواقع بين ٢٠٠٠ الى ٤٠٠٠ ذبذبة /ثانية ولمعرفة مدى حساسية هذا الجهاز السمعي فان علينا ان نعرف ان طبلة الاذن تهتز على

مسافة٠٠٠ر٠٠٠ر١٠٠٠ سم٠ ولو كانت الاذن اكثر حساسية لكنا قادرين على التقاط الجزئيات ذات الحركة العشوائية في الهواء ٠

ومن الطبيعي ان نتساءل عن مقدار الاختلاف بين صوتين معيين حتى تستطيع الاذن التفريق بينهما، حيث أن هناك مليارات الاصوات المختلفة، لا يمكن ان نتسطيع احصاءها ، لذلك يجب الاهتمام بالاصوات الكثيرة المتكررة، ولو احصينا هذه الاصوات من التردد المنخفض الى التردد العالي لحصلنا على (1600) تردد مختلف، بالاضافة الى (٣٥٠) شدة مختلفة ٠

ان العلماء العاملين في مجال الصوتيات اثبتوا ان عدد الاصوات المسموعة نظريا تعادل ٣٤٠٠٠٠ نغمة مختلفة، والتي يستطيع الانسان التفريق بينها نظريا ايضا٠لكن هل هذا يعني اننا نستطيع امتلاك لغة تكون من ٠٠٠ر٣٤٠ صوت مختلف ، الجواب طبعا هو النفي،اذ ان كل نغمتين مختلفتين خلال الحديث يمكن ان يفصل بينهما نغمات اخرى ، وعندها يكون التمييز صعبا بينهما٠ هناك احدى المقارنات التي يمكن ان تسهل علينا الامر٠اذا راينا توأمين احدهما بجانب الاخر، فاننا نستطيع التفريق بينهما، لكن اذا صادفنا احدهما في الطريق ، فاننا لن نعرف من هو الذي قابلناه؟ ونفس الوضع يكون بين الاصوات ٠

ان الاذن اكثر ما تكون حساسية للنغمات ذات ال (٥٠) ديسيل ما يبن ٥٠٠: ٤٠٠٠ ذبذبة /ثانية والاذن تتمتع بميزة عجيبة ، حيث يمكنها التقاط نغمتين تردد الاولى ٨٠٠ ذبذبة /ثانية والاخرى ١٢٠٠ ذبذبة / ثانية بينما لا تستطيع العين ذلك اذ انها غير قادرة على رؤية ضوء أحمر وضوء أصفر قادمان من مصدر واحد في آن واحد٠ لكنها ترى لونا ثالثا وهو البرتقالي٠ وهذه خاصية هامة جدا للاذن حيث اننا نستطيع سماع محدثنا بالرغم من الضوضاء المحيطة بنا، حيث اننا نتغلب عليها، ان وجود الضوضاء بشكل مستمر يؤدي الى استخدام عدد محدد من الرموز الصوتية، والتي من السهل التفريق بينها٠ ولذلك لا نخطىء في التقاطها بالرغم من الضوضاء ٠

أما بالنسبة لسرعة الكلام فما هو الحد الفاصل الذي عنده نفقد القدرة على فهم ما يقال ؟

أجرى العالمان جوليشتاين تجارب حول هذا الموضوع، حيث قرأ على المستعمين مقاطع بسرعات مختلفة من ١٠٠،١٣٧، ١٧٤، ٢٤٨،٢٨٥، ٣٢٢ كلمة في الدقيقة ، نلاحظ انه عندما كانت السرعة منخفضة يكون الفهم كاملا، لكن حتى عند السرعة ٣٢٢ كلمة/ دقيقة، لم تصل درجة الفهم الى الصفر وخرج بنتيجة انه في الظروف العادية من الممكن ان تضاعف سرعة الكلام دون ان يؤثر ذلك على درجة الفهم ، لكن هناك قضية اخرى بالنسبة لنوع اللغة المستعملة، هل هي لغة الام ام لغة اجنبية لا نتقنها بشكل جيد، فبالنسبة للغة الام نستطيع اتمام الحروف والمقاطع التي لم نتمكن من فهمها٠ اما بالنسبة للغة الاجنبية التي لا نتقها جيدا فالوضع يختلف اننا لا نستطيع اتمام المقاطع التي اخطأناها٠

-تدريب الصوت

ان أفضل طريقة لتدريب الصوت هي القراءة بصوت عال، حيث اننا نراقب اللفظ السليم بواسطة السمع، ولا داع للقراءة بصوت عال جدا او لمدة طويلة، ونقترح التدريب ثلاث مرات يوميا ولمدة خمسة عشر دقيقة في المرة الواحدة، مع استراحة قصيرة كل خمس دقائق، ان تدريب الصوت يجب ان يتم مع تدريب التنفس السليم، بالاضافة الى ذلك علينا القيام بتدريبات على تغيير الصوت ، فهناك بعض الناس الذين يتكلمون بنغمة واحدة وفي اطراد رتيب طلية الوقت مما يزعج المستمع، وهناك آخرون على العكس تماما، ان هذين النوعين بحاجة الى القيام بتسجيل صوتهم وسماعه للتمكن من تقييم صوتهم للعمل على تعديله٠

وليكن في علمنا ان القيام بتعديل نغمة الصوت او التغيير في طبقة الصوت يعطي لمعنى الحديث اهمية لا يمكن تجاهلها٠ تخيلوا ان احد زملائكم سألكم السؤال التالي: هل اصبح خالد مديرا للدائرة؟ ان معنى هذا السؤال سيختلف باختلاف طريقة النغمة التي قيل فيها ، فقد يعني هذا السؤال ان الزميل يريد ان يعرف فيما اذا كان خالد قد اصبح حقا مديرا للدائرة، اما اذا ركز على اسم خالد، وغير طريقة لفظ الاسم ، وارتفاع الصوت فان السؤال عندها يأخذ معنى آخر هل اصبح خالد(ذلك غير الكفوء مديرا للدائرة٠ اذن وبتغير ارتفاع وقوة الصوت أي بتعديل نغمة الصوت نكون قادرين على جذب انتباه المستعمين ٠كما ان تعديل نغمة الصوت يعطي المستعمين قدرة افضل على معرفة طبع المتحدث، واذا كان المتحدث يمتلك صوتا حيويا جذابا فان المستمعين

سيحبونه. ان رفع الصوت يستخدم عند السؤال او التردد او الشك، وعلى العكس من ذلك، فانه عندما نقرر شيئا ما بجزم او بثقة، او عندما نريد انهاء موضوع ما ، او الاجابة على سؤال معين فان ارتفاع الصوت ينخفض .كذلك فاننا نستطيع التحكم بنغمة الصوت من حيث الوقت، فنستطيع الاسراع او الابطاء في الكلام. وسرعة الكلام تعتمد على طبيعة المتحدث، فالمترددون يتكلمون ببطء، وكذلك المنقبضون الكئيبون، ورابطوا ، وعلى العكس من ذلك فان سريعوا الكلام عادة ما يكونون من الحيويين والمرحين ان النساء يتكلمن بسرعة اكبر من الرجال، واحيانا يصل سرعة الصوت ضعف سرعة صوت الرجال. والسرعة في الحديث تختلف كذلك من شعب لآخر. اذ أن من المعروف ان الغرب من اصل روماني، والايطاليين والفرنسيين يتكلمون بسرعة اكبر من الشعوب الاسكندنافية اما العرب فيعتبرون بطيىء الكلام.كذلك نضع سرعة الكلام الى حالة المتكلم، فاحيانا يكون من المفروض التكلم بسرعة(أثناء الكلام امام جمهور من الناس مثلا).كذلك فان اهمية الكلام تحدد سرعته. فغالبا ما نسرع في الحديث عن أمور لا تعتبر مهمة جدا. وبشكل عام فليس من المرغوب فيه المبالغة في الاسراع او الابطاء في الحديث ، ففي الحالة الاولى لا يستطيع المستمع متابعة ما يقال، وفي الحالة الثانية يشعر المستمع بالسأم، وفي الحالتين ينخفض انتباه المستمع، وأفضل الامور ان يغير المتحدث درجة السرعة في الكلام حسب أهميته والحالة الموافقة.

الفصل السادس

اختيار الكلمات

-مخزون اللغة والحديث الصامت عند التفكير.
-التحدث باللغة الفصحى .
-ماهي المحظورات عند اختيار الكلمات ؟
-استعمال الكلمات الاجنبيه .
-استعمال المصطلحات الحديثة : الحكم والامثال .
-عدم الدقة في التعبير .
-تنظيم الحديث .
-تركيب وحجم الجمل .
-سمة الحديث .

اختيار الكلمات

-مخزون اللغة والحديث الصامت عند التفكير

عندما يبدأ الطفل بتعلم الكلام،فانه يضيف الى قاموسه اللغوي عددا محددا من الكلمات كل سنه وتزداد باستمرار. والرجل البالغ يمتلك احتياطي محدد من الكلمات التي يستعملها بشكل فعال واحتياطي آخر(أكبر من الاول) من الكلمات التي يعرف معناها ولكنه لا يستعملها.

في الولايات المتحدة اثبتوا انه من بين ٨٠٠٠٠ كلمة مستعملة في المحادثات التلفونية يوجد ٥٠٠٠ كلمة مختلفة فقط، مما يعني ان حجم القاموس اللغوي المستعمل بشطل فعال ليس كبيرا الى تلك الدرجة التي يتصورها البعض. ان مؤلفي اجمل الروايات لم يستعملوا اكثر من ١٠ر٠٠٠ كلمة مختلفة. ان علماء (اللسانيات) يقولن ان عدد الكلمات التي يعرف الفرد معناها تبلغ ٥ الى ٦ اضعاف الكلمات المستعملة، بينما عدد الكلمات الموجودة في لغة تتراوح ما بين ٢٠٠ر٠٠٠ الى ٤٠٠ر٠٠٠ كلمة.على كل حال يعتبر هذا الكلام احتمالي حيث ان اللغة شيءحي، ويظهر باستمرار دائم تعابير جديدة في المجالات المختلفة في الحياة.كل فرد منا يمتلك قاموس فعال بحجم محدد، وقاموس سلبي يفوق حجم الاول بعدة مرات ، وعندما نتحدث فاننا نختار الكلمات من القاموس الفعال ، لكن هناك افراد يستقون الكلمات من القاموس الاكبر مما يؤدي الى قدرتهم على التعبير بدقة اكبر.

كذلك فهناك قضية اخرى هي العلاقة بين اللغة والتفكير، لقد طور العالم السوفيتي أ.م سوكولوف، نظرية تقول:- عندما يفكر الشخص فان ذلك يعني انه يقوم بحوار داخلي صامت ، ولقد تم اجراء تجارب على اشخاص، حيث ربط على السنتهم وشفاهم أقطاب كهربائية لقياس الجهد الكهربائي، وقد قاس المختصون حالة السكون فوجدها ٥٠٠ ميكروفولت، وقاسوها في حالة حل بعض المسائل فوجدوا انها (٥٠ ميكروفولت واكثر) . وقد كتب سوكولوف في جميع الاحوال ان التفكير مرتبط باللغة، وبالرغم من انه في بعض الحالات وخصوصا عند اتخاذ قرار ما تكون حركة اعضاء الكلام محددة، الا ان ذلك لا يعني اننا نتحدث عن التفكير غير المرتبط باللغة ومن الصعوبة بمكان متابعة التفكير للتأكد من ذلك، الا ان الشخص ذاته يمكنه التحقق من صحة هذه النظرية، هل حاولتم في بعض الاحيان التأكد من ان التفكير يجري بمصاحبة الهواء الداخلي ، وهل يمكن التفكير بدون ذلك ؟ ربما تشعرون وللوهلة الاولى ان هدف المسألة سهلة الحل. لكن هل يمكنكم التفكير وفي ذات الوقت متابعة كيف يجري التفكير؟ هنال سؤال آخر هل يعني الاحتياطي الكبير من الكلمات يسهل عملية التفكير ، وبالتالي وضع الافكار في قوالب واضحة ؟

ومن هنا ننطلق في مسألة الآتية: العلاقة بين التفكير والحوار الداخلي اذا كنت ملما بلغة أجنبية وبشكل جيد، وكنت في ذلك البلد، فانه من الطبيعي ان انتقل من التفكير بواسطة اللغة العربية الى التفكير بواسطة اللغة الاجنبية، ان تجربتي الخاصة تقول:- ان الوضع ليس بهذه الصورة في بعض الحالات ربما كنت أخوض في داخل نفسي حوارا باللغة الروسية والانجليزية،مثلا: سوف أقوم الان بالذهاب الى فلان بواسطة المترو، او بعد الغداء سأزور معرض الفنان، وعلى العكس من ذلك فلا اتخيل انني استطيع حل مسألة ما بلغة اجنبية ، ومع ذلك فانني أعتقد ان موضوع التفكير يحتوي على كثير من القضايا غير الواضحة، وعلماء النفس يقولون ان مجال التفكير يحتوي على قدر أكبر من الاماكن الفارغة.

لننهي هذه القضية ونعود الى مسألة : كيف نغني احتياطنا اللغوي باكبر قدر من الكلمات ، يقترح عادة بقراءة اعمال المؤلفين الجيدين، وسماع الخطباء المبدعين بهدف اثراء القاموس اللغوي الذاتي . ان هذا يعني ان يسجل الشخص العبارات التي لم يستعملها لغاية الآن ، او أن يضع خطا تحت العبارات الجديدة التي يقرأها ويحاول تكرارها ليحفظها.

أتذكر حادثه صغيرة يمكن أن تكون مفيدة: عندما كانت ابنتي الصغيرة في السادسة من عمرها/ كانت تلعب مع صديقتها وعندما كان كبار السن يتحدثون كنت الاحظ ان الطفلة تتمتم، وعندما دققت السمع تأكدت أنها كانت تردد كلمة قد استعملت لتوها في حديث الكبار، لم يعلمها احد هذه الطريقة ، لكن وبدون ان تعرف قد استخدمت الطريقة الصحيحة للحفظ. جربوا ذلك على طفل في نفس السن.

-التحدث باللغة الفصحى

بالاضافة الى الاحتياطي الفعال، والاحتياطي السلبي من الكلمات، فان الاحتياطي الفعال ينقسم الى

قسمين الاول : يستخدم في الكتابة، ويستخدم الثاني في التحدث، والقسم الثاني يختلف باختلاف موضوع الحديث ، هل هو محاضرة ام مناقشة ام حوار جماعي او حوار بين الشباب ام حوار بين المهنيين.

يجب ان يتوافق الكلام واختيار الكلمات مع الظروف المحيطة . لقد ذكرنا في مكان آخر لماذا يحافظ الشباب على نمط معين من اللباس، وقصات الشعر، والكلام، ولكن عندما يدخلون الحياة العملية ويصبحون اباء قوموا وبالتدريج بالانتقال الى مواقع الكبار في السن، كذلك فان من الغريب السيء ان يقوم الشاب باستخدام مصطلحــات (صبيانية) امام مجموعة من كبار السن.(حتى ان بعضهم لايفهم ما يقال) كذلك من غير اللائق استعمال مصطلحات قوية امام مجموعة من الاصدقاء او في اجتماع علمي.

وهناك مشكلة تعترض اللغة العربية ولا تعترض اللغات الاخرى، وان وجدت فانها ليست بنفس الحجم كما هو في اللغة العربية كل او معظم الذين انهوا معاهد متوسطة او عليا في الدول الاجنبية لا يستطيعون بشكل او بآخر اتقان اللغة الفصحى، بينما كم من المليون من الاشخاص الذين يسكنون العالم العربي يتقنون اللغة الفصحى ، اعتقد ان نسبة الجزء كبيرة جدا، وأعتقد أن الأصح هو عدة أجزاء من الالف. صحيح ان معظم الناس يستطيعون الكتابة باللغة الفصحي الا انه في حالة التحدث لاستعمل اللغة الفصحى .

-ما هي المحظورات عند اختيار الكلمات؟

اذا أردنا ان نتعلم فن الحديث ، فيجب علينا ان نهتم باختيار الكلمات المناسبة التي نستعملها يجب علينا ان لا نستخدم عددا قليلا من الكلمات ونكررها باستمرار او نبالغ في استعمالها لانها تعجبنا لان ذلك يؤدي الى ان يكون حديثنا متشابة بشكل مبالغ فيه. عند حديثكم حاولوا الانتباه الى تلك الكلمات التي تعجبكم كثيرا، مما يجعلكم تقحموها كل ثالث او رابع عبارة او اطلبوا من احد اصدقائكم ان يحلل حديثكم، ويخبركم عن تلك الكلمات المستعملة بكثرة، وذا كان بامكانكم تسجيل حديثكم على شريط فانكم ستلاحظون الاخطاء التي ترتكبونها بكل وضوح. سواء اكان اللفظ غير واضح ، او كانت الجمل غير مكتملة، او الاختيار السيء للكلمات. ذلك ان شريط التسجيل سوف يعطيكم امكانية تطوير قدرتكم اللفظية، لكن اياكم من خشية الاخطاء التي تقع عند الكلام مباشرة، ذلك لانه يوجد بعض القصور دائما .

في احد المؤتمرات ، سجلت جميع الكلمات التي القاها المشاركون، ثم كتبت هذه الكلمات كما هي مسجلة على الاشرطة، وبعد ذلك تلقى كل مشارك نشخة مكتوبة لكلمته التي القاها ، حتى يتم تنقحها ومن ثم نشرها، استغربت كثيرا كما استغرب الاخرون كثرة الاخطاء في هذه الكلمات . فاللغة لم تكن فصحى، ولم يطابق النعت جنس المنعوت احيانا، ولم يكن العدد مطابقا

للمعدود، وبعض العبارات لم تكن مكتملة، وفي كثير من الاحيان كان المتحدث ينتقل من الموضوع الرئيسي الى مواضع اخرى جانبية، ولذلك قدمت الاوراق للمشاركين لنتقيحها قبل نشرها. وهذا يعني ان الاعمال المكتوبة تختلف وبشكل كبير عن الاعمال المقروءة، ولو افترضنا ان المحدث يقوم بالالقاء عن ورقة مكتوبة، فان هناك خشية من ان لا يعطي الانطباع المطلوب ولكن من الافضل الاستعانة بملاحظات دونت على ورقة صغيرة لتوجيه عملية الحديث وبالمقابل فان (الحديث) المرتجل لا يصلح للنشر الا بعد التعديل .

لنعد الى موضوع اختيار الكلمات، علينا اذا شعرنا ان هناك عدد من كلمات نبالغ في استعمالها ان نحاول التخلص منها. ان هذه الكلمات متنوعة وبشكل كبير، مثلا بعض الناس يستعمل كثيرا كلمات مثل " اليس كذلك "... أ.. وهكذا ... او ..تماما، وهذا من ناحية واما من ناحية اخرى ... الخ . ان بعض هذه الكلمات يمكن التخلص منها، والبعض الاخر يمكن استبدالها بكلمات اخرى ومن هنا تأتي اهمية المترادفات .

ان تكرار بعض الكلمات في عدة جمل هناك ، في حالة الالقاء المكتوب مما يثير النفور، لذا فان على المتحدث استخدام المترادفات او أي علاقة لغوية اخرى. وبالنسبة للالقاء المرتجل فان هذه الحاجة لن تكون ضرورية بهذا القدر .

هناك قاموس باللغة الانجليزية الفه د. روجيه قبل مائة عام تقريبا ، ونفتقد مثله ، يضم هذا القاموس المترادفات والكلمات الغريبة المعنى، ويضاف اليه في كل سنه الجديد. ان هذا القاموس ما

زال يساعد الانجليز ومنذ مائة عام في تجديد وتطوير قدرتهم على التعبير، ومن اراد ان يستخدم الكلمات المترادفة لكلمة ما فعليه ان يبحث في الفهرس الابجدي عن هذه الكلمة ليجد رقمها، مثلا كلمة" حديث" يجدها تحت الرقم (٥٨٢(حديث ويقرأ المعاني التاليه حديث - الاسماء- كلام ، حوار ، اتصال ، شفهي، قصة، بحث ، محاضرة خطيب ، متحدث ، متكلم ، محاضر ٠٠٠٠٠، لفظ، خطابة، ثرثرة) أفعال : يتكلم ، يحكي ، يقول ، يخبر، يعبر ، يشرح يقدم، يهمس، يعلق ، يحاضر، يصرخ، يثرثر٠ تعابير على لساني، افتح فمي، اتحدث لكتاب، احفظ لساني خلف اسناني، اتكلم رغما عن انفي اصب الماء في المنخل، اصحن الماء ٠٠ من هذا لا بد ان يشعر القارىء لكم هو مفيد هذا القاموس، الذي لا بد ان يكون لكل دولة مثيلا له٠ اذ ان استعمال القاموس يؤدي الى تعميق مقدرة الشخص اللغوية المحكية والمكتوبة٠

-استعمال الكلمات الاجنبية

هناك بعض الاشخاص الذين يبالغون في استعمال الكلمات الأجنبية في حديثهم، وما يزال البعض الاخر معتمدا على اللغة الام، بينما هناك بعض الحالات كالتحدث في مواضيع اخصاصية بين المختصين لا داعي للاصرار على البحث عن عبارة اللغة الوطنية لتحل محل اصطلاح اجنبي متعارف عليه٠ ولكن اذا حاول احدهم استعمال عدة كلمات اجنبية خلال حديثه مع اشخاص غير اختصاصين ، فانه لن يكون مفهوما للجميع على الاغلب، وهناك بعض الاختصاصين المولعين بتخصصهم يتحدثون بطريقة دون ان يضعوا في حسابهم ان كلامهم لا يفهمه غير المتخصصين، ويمكن القول عن مثل هذا النوع من الناس انه لايستطيع تقييم المستمعين ومعرفة مستواهم الثقافي٠

وهناك مجموعة اخرى من الناس تطبق القاعدة التالية: لماذا اتكلم ببساطة ما دمت قادرا على التكلم بطريقة أعقد" لماذا يصر هؤلاء على استعمال مصطلحات اجنبية خاصة عند تحدثهم مع الناس البسطاء؟ ربما يكون السبب انهم يرغبون في كسب اعجاب الاخرين٠ عند الانجليز مثل ممتاز " Write toexnpessinotoimp"والذي يعني اكتب لتعبر لا لتؤثر" وينطبق هذا المثل على التحدث كما ينطبق على الكتابة٠ ان بعض غير المختصين يعتقدون أنهم باستعمالهم مصطلحات أجنبية يبدون أكثر معرفة لكن مستوى الافكار يحدد قيمة هذه الكلمات ومحتواها وليس بالمعنى لهذه الكلمات٠ان من يستعمل المصطلحات الاجنبية من المفروض فيه ان يكون عارفا لمعناها، وطريقة لفظها ، لكن من الملفت للنظر ان هناك من يستعملون مصطلحات اجنبية دون معرفة لمعناها الصحيح او طريقة لفظها٠

-استعمال المصطلحات الحديثة : الحكم والامثال

تتغير اللغة باستمرار، فيدخلها كلمات وعبارات جديدة، كما تندثر اخرى قديمة، كما ان بعض الكلمات تنتشر بسرعة وتصبح حديثة، بالرغم من انها ليست جملية بشكل خاص ٠ ولا تعبر عن روح اللغة القديمة، تكون هذه الكلمات في البداية ممتعة٠ وتعطي اللغة القدرة التي لا بأس بها في التعبير ، ولكن وفي اللحظة التي تنتشر فيها هذه الكلمات وفي كل مكان ، فانها تصبح كالقوالب، ولذا علينا الحذر عند استخدام مثل هذه الكلمات الحديثة٠

وبالنسبة للحكم والامثال القديمة ، والوضع مشابه، فمن ييضفي يستعمل هذه الامثال والحكم في الوضع المناسب ، فانه يضفي على حديثه متعة خاصة ، لان بعضها يحتوي على حكمة حقيقة مثلا أثار انتباهي عند تأليف هذا الكتاب الحكمة القائلة" ان الانسان يمتلك اذنين ولسان واحد ليسمع ضعف ما يقول ، " لكن الكثير من هذه الحكم يستعمل بكثرة وبشكل عام مما افقدها معناها٠

-عدم الدقة في التعبير

ان من يريد اتقان فن الحديث، عليه أن يتعلم كيف يعبر عما يريد قوله بدقة، وخلال المناقشات غير الجادة لا نعير اهتماما لقضية اختيار الكلمات الدقيقة ، لكن في حالة المناظرات او مناقشة بعض المسائل المهمة، فان دقة التعبير تلعب دورا هاما، يمكن ان

يحدد مستوى الافراد حسب قدرتهم على التعبير الدقيق عن مقاصدهم ، ومن الضروري جدا اثناء المباحثات السياسية او عقد الصفقات التجارية او الاتفاقيات الاهتمام بصياغة العبارات، لان كل كلمة يمكنها تغير المعنى المطلوب٠ وجد في المجتمع العربي منذ القدم تخصص هدفه الرئيسي تعليم الدقة في التعبير وصياغة الافكار، اثناء المحادثات بين دولتين ، ان هذا التخصص هو تخصص القانون٠ اذ ان عمل القانوني يتلخص في صياغة التعابير الدقيقة لمختلف القوانين والاتفاقيات والمشاريع٠٠٠الخ٠ وهناك بعض الناس الذي يعتقد انه لا فائدة من هذا العمل ، ويتهمون القامون

بالتلاعب بالالفاظ، ربما يكون ذلك لان اللغة تتغير باستمرار مما يسمح بالتفسير المتعدد لنفس العبارة لذا فان عمل القانونيين الرئيسي هو عدم السماح بوجود التفاسير المختلفة المتعددة المعنى لقانون ما او اتفاقية معينة، لقد قال أحد كبار العسكريين في نهاية القرن الماضي -:يجب ان يكون الامر العسكري احادي المعنى، واذا اتيح لهذا الامر أن يحتمل أكثر من معنى، فكن متأكدا من ان هذا الامر سيوصل باية طريقة الى الطريق السليم. وعلى ذلك نعطي هذا المثال :

اذا جاء للسرية امر بالهجوم الساعة الثانية والنصف ، فانه سيكون هناك شك هل المقصود الثانية والنصف صباحا ام الثامنة والنصف مساءا ، بالرغم من تقسيم اليوم والليله الى اربع وعشرين ساعة شيء معروف ولا يتعلق هذا الموضوع بالاوامر العسكرية فقط، وانما بجميع اوامر العمل ، واذا احتمل الامر معنيين فانه سينفذ بالشكل الذي يناسب المستقبل لهذا الامر. مثلا لو اعلن في عشرين شباط الحد الاقصىباتخاذ عمل ماهو نهاية الشهر، فسنجد ان الكثيرين يصرون على ان المقصود بذلك هو نهاية الشهر القادم أي شهر اذار.

ان الدرس المستفاد من هذا هو انه يجب ان يكون التعبير دقيقا وحازما، ففي المثال السابق عن انهاء العمل حتى نهاية الشهر. كان من المفروض القاء امكانية احتمال المعنى الاخر بالكلمات الاتية حتى نهاية شهر شباط.

كيف نستطيع تعلم التعبير الدقيق؟ ان التدرب على التعابير المكتوبة هو افضل شيء. خذوا مثلا احد مشاريع الاتفاقيات التجارية في مؤسستكم. واقرؤا ببطء عبارة عبارة وفي نفس الوقت تساءلوا ما هو المعنى الاخر الذي يضر مصلحة المؤسسة مثلا - الذي تحتمله الكلمات والتعابير الموجودة، واكتبوا على حاشية ملاحظاتكم واقتراحاتكم بتعابير افضل ، لكن يجب الانتباه الى ان السرعه لا تجدي في هذا الموضوع. ذا ان ذلك يحتاج الى وقت طويل . لانه يجب وزن كل كلمة وكل عبارة.
أشرنا في مكان آخر الى انه يجب علينا الاستعداد قبل الذهاب الى مناقشة ما، ويتلخص هذه الاستعداد في تسجيل مقترحاتنا التي نرغب بها، والبحث عن الحجج والبراهين التي تدعم قضيتنا من الضروري أيضا ونحن نفكر ان نكتب الملاحظات للمساعدة في التعبير الدقيق عن الافكار. وفي بعض الحالات على العكس مما سبق حيث يكون قصد الكاتب ان لا يكون واضحا في كلامه.
وسنعطي مثالا اصيلا عن هذا النوع .طلب احد الجنود من احدى العرافات ان تخبره فيما اذا كان سيرجع حيا من الحرب؟ وتلقى الجواب وكان كالتالي: تذهب للحرب ترجع لا تموت حاملا سلاحك.
وحيث انه لم يكونوا في العصور الوسطى قادرين علـــى
وضع الفواصل بين الكلمات، فان تفسير العبارة يعتمد على أي من الكلمتين قد اتصلتا معا، ولذلك يمكننا ان نتصوران العرافة اردات ان تقول للجندي:- تذهب للحرب، ترجع، لا تموت حاملا سلاحك.او تذهب للحرب ، ترجع لا ، تموت حاملا سلاحك.وهكذا نجد كلمة "لا" قد تكون متصلة بالكلمة " ترجع" ومرة تتصل بالكلمة " تموت" وفي الحياة اليوميه هناك حالات كثيرة يكون من الافضل استعمال عبارات عامه فيها دون تحديد مطلق ، مثلا هناك من يريد شراء بيت ، فتذهب زوجته الى الجيران وتسألهم عن البيت وما فيه من عيوب، وعندما يلتقي المشتري بالبائع، فانه يجد انه لن يكون مناسبا ان يقول للبائع: ان زوجته قد جمعت معلومات عن البيت، او ان يخبره باسماء الاشخاص الذين قدموا بعض المعلومات عن البيت ، لذلك يمكنه القول بشكل عام: علمت ان ... او هل هناك عفونه "او" اعتقد انكم غيرتم الارضية في السنة الماضية..كما ان هناك نقطة مهمة في اختيار الكلمات وهي ان لا بجعل المستمع يفاجأ اثناء حديثنا . والمثال التالي يوضح ذلك -: عندما تسمع احدهم يقول لك او لغيرك:- انا لا اريد ان اشكرك على هذا العمل . فأنت اكبر من ان تشكر... بالتأكيد ستفاجأ عندما تسمع الجزء الاول من هذه العبارة ."انا لا اريد ان اشكرك على هذا العمل ، ولن تهدأ حتى يتم عبارته. لذا فان بامكان المتحدث ان يغير تركيب هذه العبارة مع المحافظة على نفس المعنى اذا كان يصر عليه ، اذ بامكانه ان يقول. انك اكبر من ان اشكرك على هذا العمل العظيم .

ان استخدام الكلمات النظرية المجردة تسبب صعوبة بالغة للمستمع، خصوصا اذا كنا نتكلم عن شيء جديد، وغيرمعروف لغاية الآن ، لان استخدام العبارات المليئة بالافكار المجردة، والنظرية تجعل المستمع يفقد القدرة على متابعة الحديث، حيث ان قدرة الدماغ على استقبال اشياء جديدة وفهمها لها قدرة محدودة، خصوصا اذا كان الكلام يدور بسرعة.

أتذكر ما حصل معي قبل عدة سنين عندما كان الراديو يبث طرائف مرحة لعدد من الكتاب المشهورين لقد كان هذه المذيع يلقي هذه الطرائف متتابعة دون انقطاع، مع العلم ان هذهالطرائف لم تكن من نفس النوع. عندها شعرت ان دماغي غير قادر على استقبال هذه الطرائف المتتابعة، فما بالك باستيعابها وتحليلها والتفكير فيما تحتويه من
حكمة معنية. ان المسؤولين قد شعروا بهذا الخطأ بالتأكيد، لانني ومنذ ذلك الوقت لم اعد اسمع طرائف تلقى متابعة دون ان يكون هناك فاصلا لاستيعاب الحكمة الكامنة فيها من هنا نستنتج انه اذا اردنا ان نقول شيئا جديدا لمستمعنا فعلينا ان نعطيه الوقت اللازم لفهمه. ويفضل اعطاء مثال يوضح المعنى المقصود بعد او قبل العبارة المجردة .
حاولوا تخيل المقطع السابق فمثلا بجملة واحدة هي " ان الدماغ غير قادر على استيعاب وفهم الافكار الصرفة معطاة متتابعة - ان هذه العبارة لن تعطيكم التصور الحقيقي ، وعلى العكس من ذلك فان اعطاء مثال واحد سوف يتح لكم فهم العبارات
بطريقة أسهل، وأعتقد ان هاك فرق كبير في الحفظ والتذكر اذا ان الفكرة المعطاة بشكل مجرد لن نستطيع تذكرها الا فترة قصيرة من الوقت، بينما المثال العلمي المرضح لهذه الفكرة نستطيع تذكرة فترة طويلة من الوقت، في الواقع هناك قليلا من المختصين يهتمون بهذه الملاحظة ويوظفونها، ان كثيرا من الناس لا يمكنهم تصور ان المعلومات التي يعرفونها جيدا كنتيجة للعمل والدراسة الطويلين تكون وببساطة مجهولة للاخرين والخطأ الرئيسي هو انهم يتوقعون المعلومات حيث لا تكون موجودة.وعلينا ان نميز الفرق الكبير بين الكلمات المجردة، والكلمات المحددة، وسنقارن بين عدة كلمات محددة مثل : بيت ، كرسي، لوحة، برغي ،ام ، قلم، وعدة كلمات مجردة مثل : الحقيقة ، العدل، الجمال ، الشرف، الديمقراطية، السلام. بالتأكيد انكم لن تواجهوا صعوبة في تصور معاني الكلمات المحددة، حاولوا ذلك بالنسبة للكلمات المجردة. بشرط
ان لا تفعلوا ذلك بسطحية ونقول: ان كل شخص يعرف ماهي الحقيقة، او ما هو العدل، حاولوا تعريف او على الاقل توضيح محتوى هذه الكلمات المجردة، اكتبوا ذلك على ورقة وعندما يأتي صديق لضيفاتكم اطلبوا منه ان يوضح لكم تصوره عن مثل هذه الكلمات المجردة، النتيجة انكم ستستغربون كم هو مختلف تصور مختلف الناس لهذه الكلمات المجردة، ان هذا الاختلاف ليس شيئا بسيطا، اني انصحكم بأن تقوموا بهذه التجربة الجيدة لان ذلك سيفيدكم وسيوفر عليكم مئات الساعات من المناقشات عديدة النفع في المستقبل ، والتي تؤدي بكم الى نتيجة. وذلك لان المشاركين في هذه المناقشات لم يضعوا تعريفا للمفاهيم التي هي محور نقاشهم، ان البعض لن يفهم هذا الكلام طيلة حياته.

-تنظيم الحديث

اذا اراد احد ان يقدم خطابا جماعيا، فمن الطبيعي ان يقوم بوضع الخطوط الرئيسيه لهذا الخطاب مسبقا، وان يرتب افكاره وحججه بعناية.
قد يبدو لنا ان الحديث العادي لا يحتاج الى مثل هذه الترتيبات، لكن اذا اردنا ان نجيد فن الحديث ، فعلينا التحضير للمناقشات ، ولبحث القاضايا المهمة، وكذلك التحضير للحديث خلال الجلسات العادية ، من الصعب ان يكترث المستمع لذلك الذي يطرح افكاره دون ترتيب، ولا يفرق بين ماهو رئيسي وما هو ثانوي، ويكثر الانفعال من موضع الى اخر، وينهي حديثه حيث لا يجب انهاؤه. بأي شكل علينا ان نرتب افكارنا اثناء الحديث؟ ان هذا يعتمد على محتوى الحديث، ففي الحالة القصة يستعمل التسلسل الزمني للاحداث . واذا كنتم تتكلمون عن حادثة ما ، فيجب ان تكون الوقائع مرتبه بنفس التسلسل الذي حصلت به . ومع هذا فانه من وجهة نظر المستمع ان هذا الترتيب يتسم بقصتين.
ان كثيرا من القصص تكون بدايتها مملة، وتصبح عند النهاية ممتعة، كالبدء بهذا المقطع مثلا : مرة سافرنا مع عمي بالسيارة من عمان الى اربد ، وكانت تجلس في المقعد الخلفي احدى معارفه مع طفلها، حيث كانت تنوي عرضه على الطبيب في اربد من هاتين
العبارتين لن يفهم المستمع ان كانت هذه الحادثة ستكون ممتعة ام لا؟ يفضل عادة الاخلال بالترتيب الزمني لاحداث القصة، ليتمكن المستمع من التعرف على المشاركين في الاحداث: عمي الذي يعمل موظفا في عمان كان وقتئذ صاحب محل بيع دجاج.

وهكذا يجب ان تصفوا بشكل سريع احدى الشخصيات الرئيسيه في الحادثه، ثم وبعد ذلك يمكنكم من جديد الاخلال بترتيب الاحداث ، لتقولوا بضع كلمات عن الشخصية الاخرى في الحادثة أي عنكم " عندما حصل هذا، وقد سبق الهجرة بقليل كنت في العشرين من عمري، وبالرغم من اهتمامي بالسيارت، فلم اكن املك رخصة قيادة ولم يكن لي أي تجربه كسائق سيارة. ان المستمع ما زال غير قادر على التكهن بما ستحويه هذه القصة، اذا كان اسمكم علما بين القصاصين ، واذا اقتنع الناس بان قصتكم ممتعة،فسيتابعون الاستماع حتى النهاية. اما اذا لم تكونوا كذلك فانه من الممكن ان يقاطعكم احدهم ويأخذ الكلمة منكم ويبدء الاخرون بالاستماع اليه، لذلك فان بامكانكم ان تكسبوا المستمعين اذا بدأتم بتلخيص مختصر لأمتع ما حصل معكم، او رايتموه او سمعتموه.في احدى المرات رأيت الموت بعيني عندما توقفت سيارتنا على سكة الحديد، وكان يتجه نحونا قطار سريع" اذا وضعتم هذه الجملة في بداية قصتكم فستأسرون المستمعين بالتأكيد، لانهم مسبقا اصبحوا يعرفون المحتوى الرئيسي للقصة، بعد ذلك يمكنكم الاستمرار وبنفس الترتيب الذي اوضحناه قبل قليل وتختموا القصة كالتالي -:اقتربنا من سكة الحديد، ولكي لا تتأثر القوابض خفف عمي السرعة وفي اللحظة التي دخلنا فيها السكة ، توقف محرك السيارة عن العمل ، وفي هذه الاثناء دوت صفارات الانذار للقطار القادم بسرعة،ارتعب عمي وبدأ بمحاولة تشغيل السيارة ، دون جدوى فصرخ " اهربوا" وقفز من السيارة، وبدأت الام الشابة في المقعد الخلفي بالصراخ. وصارت تطرق الباب المغلق، كان القطار يقترب ويطلق صفارته ، في تلك اللحظة تذكرت كيف كان سائقوا السيارات وبطريقة معينة يستطعون التقدم للامام عدة امتار دون تشغيل المحرك، وفعلا وبعد عدة محاولات اصبحنا خارج السكة، ومر القطار بنا مزمجرا، اما عمي فكان وجهه كوجوه الموتى، عاد الى السيار التي تركها بطريقة غبية، ولم يشكرني على انقاذي للمسافرين والسيارة. *

اذا أردتم ان تصبحوا محدثين جيدين فاتركوا جانبا كل التفضيل التي لا اهمية لها. وحاولوا الوصول الى الاوج باسرع ما يمكن.*. اما المتحدث السيء ، فينتهز فرصة أخذه الكلمة ويتحدث كما يحلو له عن تفاصيل متنوعة. في القصه فانه سيتحدث عن الطقس، وعن مرض الطفل، الذي كان سيعرض على الطبيب في اربد ولماذا اراد الذهاب الى اربد وما دار من حديث بينه وبين عمه..الخ. كذلك فان من الخطأ الجسيم بعد ان يكون المتحدث قد وصل الى الموضع الذي تقف فيه السيارة على السكة ثم يخوض في التفاصيل عن السبب الذي جعلها تقف.

هناك شكل آخر للتحضير الذي يلزم اعداده للمناقشات وحل المشاكل، في البداية يجب تحديد المشكلة واسبابها، بعد ذلك يجب اضافة كل المعلومات اللازمة للمستمعين ليستطيعوا تقييم الحل الذي تعرضونه ، ويكون هذا بعرض البراهين والحجج التي تدعم حلولكم، او ان تحاولوا دحض حجج المشارك الذي يختلف معكم في الرأي .

واذا كان من الضروري ان تشرحوا شيئا عن معروف للمستعمين، فعليكم ان تبدأوا بالشيء السهل ثم الاصعب، وان تبدأوا بالشيء المعروف وتنتقلوا الى شرح الاشياء غير المعروفة بعد ذلك . واذا استخدمتم مثالا مختارا بعناية فان هذا يساعد كثيرا على الفهم. تصوروا مثلا انكم تريدون توضيح اعجاز الدماغ البشري، بما يتعلق بقدرة الانسان على التركيز على شيء واحد، من بين اشياء عدة. يمكنكم استخدام كتاب "عالم النفس الانجليزي"دي بونو" آلية التفكير: تصورا انكم واقفون صباحا امام المرآة، وتلاحظون شيئا واحدا امامها كفرشاة الاسنان مثلا، ان كل شيء عدا هذه الفرشاه لن يكون موجودا في مخيلتكم، ان الدماغ البشري له قدرة كبيرة جدا، حيث ان الانسان بهذه الطريقة يبقى مشوش في تركيزه على الشيء الذي يهمه اكثر من غيره.

*لا يقصد بالقصة المعنى المتعارف عليه.

كل قارىء مازال يشعر بانه لا يجيد التحدث، فعليه التمرن على ترتيب الافكار الرئيسية لحديثه قبل ذهابه الى الناس الذين سيتكلم معهم حول قضية معينة، ان عليه وحده ان يقيم الطريقة التي سيعرض بها نقاط حديثه. مع العلم ان الاختصار في الحديث من أهم ميزاته. لذلك يجب التقيد بالترتيب الذي وضع في مثال السيارة، وسكة الحديد،ويجب معرفة ما هو رئيسي وما لا داعي له. واذا بدء بقصة او حادثه ما دون تفكير مسبق، او تجربة على نطاق ضيق، فلا يعجب اذا فقدت القصة جمالها وبهجتها.يجب الانبتاه الى البداية بشكل خاص، لان ذلك له أثر حاسم في نجاح القصة، قال"غوته" مازحا اذا وضع الزر الاول في المكان الخاطىء فان بقية الازرار

ستركب بشكل خاطيء" اذا لم استطع من اللحظه جذب انتباه المستمعين، فانه من المحتمل الا اتم الحديث، ان هذا الكلام يشعر به المتحدث عندما يكون هناك عدد كبير من الذين يجيدون الحديث، كما ان اهمية الحديث يجب ان لا احددها حسب رؤيتي الشخصية وانما حسب رؤية المستمعين ، يجب ان اتقمص دورهم لاستطيع ان احدد ماهو ممتع بالنسبة لهم.

-تركيب وحجم الجمل

عندما نتحدث عن ترتيب الحديث يجب ان نعرف انه لايكفي تسلسل العبارات والافكار، وانما يضا ترتيب الكلمات في الجمل أي تركيب الجملة، هناك من يستعمل جملة طويلة ، وآخر يستعمل جمل قصيرة، وثالث يستعمل جملة بسيطة ورابع يستعمل جمل معقدة.

ان الجمل الطويلة لها عدة متاعب: اولها -:امكانية انقطاع النفس، لانه عندما تكون الجملة طويلة سنضطر الى التنفس عدة مرات، مما يؤدي الى تقطيع الجملة، بالاضافة الى صعوبة استيعابها من قبل المتستمعين - واذ ان الفكرة التي تتكون من خمس كلمات يستطيع المستمع فهمها بطريقة اسهل من المكونة من عشرين كلمة او اكثر. الا ان هذا لا يعني ان نستخدم في حديثا جملا قصيرة جدا فوجود عدد كبير من الجمل القصيرة الواحدة تلك الاخرى، يعطي انطباعا رتيبا مملا للمستمع، ومن الافضل ان نتبع الجمل القصيرة بجمل اطول، وعند اقتراب نهاية القصة يفضل استعمال جملا قصيرة. يجب ان لا ننسى اثناء الكلام ان المستمع يجب ان يفهم كلامنا جيدا.

ان مما يؤدي الى سوء الفهم استخدام الضمائر بدل اسماء الاشخاص ، دعونا نتخيل قصة تتحدث عن ثلاثة اشخاص والمتحدث يقول:- ولذلك فانه قام باخباره، يمكن ان يلتبس علينا الامر، فلا نعرف من قام باخبار من " بالتأكيد قد حصل معكم ان لاتفهموا أكثر من مرة، لانه فقط بالغ في استعمال الضمائر. ولم يكن من الواضح عمن يتكلم. خطأ آخر يرتكبه ذلك الذي يبدأ الحديث عن " وليد" مثلا، دون ان يقول لك من هو وليد هذا. هل هو اخوه، ام ابن عمه، ام زميله بالدراسة ام صديقة؟ تابعوا بانتباه اخطاء محديثكم الذي يعيق فهمكم، وحاولوا التخلص من هذه الاخطاء ، واذا كنتم تستعملون جملا رئيسية واخرى ثانوية فلا تنسوا ان تكون الفكرة الرئيسية في الجملة الرئيسية وليست في الجملة الثانوية.

ان العبارة اذا كانت تحتوي على عدة جمل ثانوية، فان ذلك بسبب صعوبة في الفهم ايضا. مثل:" من المعروف انه كثيرا ما يحدث، ان يكون الناس متفقين على انه.." ايضا من غير الائق وضع عدة أسماء نعت واحد تلو الاخر مثل:- ان تحليل آراء موظفي وزارة الصناعة ، لادخال نظام مالي جديد، وقد تم التحليل بمساعدة أسئلة محددة ، وأثبت انه غير ملائم". وهنا لن يكون واضحا ما هو غير الملائم هل هو طريقة عمل التحليل بمساعدة الاسئلة، ام النظام المالي الجديد؟

ان اللغة العربية لها ميزة كبيرة على بقية اللغات. حيث يمكن تغير مواقع الكلمات في الجملة مثل -:

-1انا واخي خلال الصيف سنبني بيتا.

-2خلال الصيف انا واخي سنبني بيتا .

-3سنبني بيتا انا واخي خلال الصيف .

في الحالة الاولى يكون التركيز على انه انا واخي سنقوم بالبناء، وفي الحالة الثانية يكون التركيز على انه خلال الصيف سيتم البناء ، وفي الحالة الاخيرة يكون التركيز على ان البيت سنبنيه في الصيف) وشراء السيارة مثلا ستيم فيما بعد) .وفي بعض الحالات يكون ترتيب الافكار والحجج خاضعا لعوامل نفسيه، عندما تعرف ان المستمعين ينفرون من قضية معينة، عندها يجب ان لا تشعرهم ومنذ البداية اننا نريد اقناعهم بهذه القضية. كما يقول س . سارت يجب ان نبدأ كالساحر الذي يظهر على المسرح ومعه قطعة يخفيها داخل معطفه، ان الخطيب المحنك لا يقول منذ البداية شيئا عن القطة السوداء، لانه يعرف مسبقا ان المستمعين لايحبون القطط السوداء .

ويبدأ التحدث بلطف حتى يكسب الجمهور الى صفه، ثم يقنعه بأن كراهية القطط السوداء شيء لا داع له . وبعد ذلك وعندما يقتنع المستمعين يستطيع ذكر القطة السوداء باسمها الحقيقي ويريهم اياها ايضا.

وفي الحالة التي يستطيع المتحدث السابق اقناع المستمعين برأيه ، فمن غير المنطقي ان نبدأ فورا بالاعتراض على حججه وبراهينه، ومن الضروري الموافقة على شيء ما يقوله، وبعد ذلك تقول كلمه.. لكن " المشهوره. مثل نستطيع الموافقة على ما قاله "س"لكن يجب ان نفكر جيدا فيما اذا

0000وفيما يتعلق بهذا الموضوع ، فان افضل مثال على ذلك هو خطاب" انطونيو" عند جثة الصغير المقتول في مسرحية " شكسبير" " يولويوس قيصر" يعلن "بروت" للجمهور الروماني لماذا قتل الصغير،لقد كان مجرما واراد ان يحرم الشعب الروماني من الحريه. ورضي ووافق الرومانيون. ثم بعد ذلك صعد انطونيو على المنصة بمهمة صعبة وهي تغير موقف الجمهور من مقتل الصغير ، بدأ حديثه بانه قال : ان "بروت" رجل محترم فعلا" ان هذه العبارة التي كررها بعد ذلك عدة مرات قد تغير معناها : ففي البداية كانت تعني المدح " لبروت" واعماله . ثم بعد ذلك اصبحت تعني السخرية من " بروت" خصوصا عندما تحدث انطونيو عن الاعمال التي قام بها القيصر للشعب الروماني ، واراهم وصية القيصر، والتي يأمر فيها باعطاء كل روماني "٧٥" درهما ان شكسبير استطاع وبكل مهارة ان يكون خطابا يخضع لمتطلبات علم النفس ، اشار انطونيو في البداية الى خطاب " بروت" قاتل وصديق القيصر وربما وافق بشكل ظاهري على خطاب "بروت"،ثم بعد ذلك بدأ يتحدث عن خدمات القيصر خصوصا رفض القيصر التاج الامبراطورية ثلاث مرات . واخيرا اظهر وصية القيصر، واعلن انه لا يستطيع قراءة الوصية امام الشعب ، لان الرومانين ليسوا من حجر. ولا يريد اثارتهم ضد قتل القيصر، وعلى كل حال فقد قرأ الوصية كاملة. وبهذا غير الوضع الذي نشأ عن خطاب " بروت" تغييرا كاملا.

-سمة الحديث

يستعمل كل شخص طريقة معينة في الحديث ، تختلف عن طرق الناس الاخرين، وهذه الطريقة الشخصية تكون عادة ثابته، مما يتح لنا تحديد القائل احيانا عديدة. اجريت تجارب في بعض الدول الاجنبية تهدف (بناء على اعمال كتابية كثيرة لطلاب من معاهد عليا) الى معرفة الاعمال المكتوبة في نفس الطالب ، اشترك في التجربة حوالي سبعون طالبا، كتب كل منهم تسعة اعمال لتسعة مواضيع ، وكانت مهمة المجربين ان يجمعوا الاعمال التي نفذها الطالب نفسه في مكان واحد، وقد حققوا نجاحا ملحوظا دون ان يستطيعوا الاشارة الى السبب الذي جعلهم يميزون تجارب اخرى قام العلماء بتصنيف العوامل التي تميز مختلف الكتاب او المحدثين: قبل كل شيء حجم القاموس اللغوي، انني اضيف الى هذا ان حديث أي شخص منا يتسم تكرار ظهور كلمات معينة، ان لغة الشخص الذي يتمتع بقاموس كبر من الكلمات تكون متنوعة،وغنية اكثر من ذلك الذي يمتلك اقل عددا من الكلمات، لقد تم عمل عدد من الاشكال التي توضح الاختلافات اللغوية، وحسب هذه الاشكال كان يراقب تكرار الكلمة الاكثر استعمالا ثم تقاس المسافة بين الكلمة المستعملة في المرة الاولى والكلمة المستعملة في المرة الثانية بعدد الكلمات شكل آخر يقسم عدد الكلمات المستعملة على عدد جميع الكلمات المستعملة. مثلا في احدى الصحف كانت عدد جميع الكلمات المستعملة 44000 كلمة مكونة من ٦٠٠٠ كلمة مختلفة، وكان الدليل يعادل ٠ر١٣٦ (أي خمسه ٦٠٠٠ على(44000 ، وهناك عامل آخر هو طول الجملة، والذي يعبر عنه بمجموع عدد المقاطع في الجملة، ان هذا العامل اكثر ما يكون مهما في التعابير اللغوية المكتوبة، وبعد احصاءات عديدة في الولايات المتحدة، لوحظ في مجلة امريكية ان متوسط عدد المقاطع في الجملة يعادل ثلاثة عشر مقطع. تظهر الحوارات في العروض المسرحية العلاقة ٩: ١ بين الافعال والاسماء ، وعلى العكس من ذلك تظهر في المؤلفات العلمية بنسبة ١: ٣ وفي الروايات تكون النسبة١: ٣ بين الافعال والاسماء.

ان علماء النفس يستنتجون اشياء هامة من هذه النسبة بين الافعال والاسماء تتعلق بتوازن الاحساسات عند الاطفال. فالطفل غير المتوازن شعوريا يستعمل الافعال التي تعبر عن الاحداث اكثر بكثير من الاسماء التي تعبر عن الصفات.بالاضافة الى عدد الكلمات في الجملة، فان عدد الكلمات الطويلة التي تزيد على ثلاثة مقاطع عامل مهم في تركيبة الجمل والحديث بشكل عام. وان دليل القراءة المستعمل في الولايات المتحدة يعتمد على عاملين: اولهما: بقدر ما تكون الجملة طويلة، وبقدر ماتحتوي هذه الجملة من كلمات طويلة بقدر ما تكون القطعة صعبة القراءة. هناك دليل آخر للقراءة وهو دليل (فليش) عاملا ثالثا يأخذ بعين الاعتبار وهو عدد الضمائر المستعملة . ان الناس يفضلون ان يقرأوا او يسمعوا عن اشخاص محررين اكثر من ان يقرأوا او يسمعوا عن ضمائر مجردة.. فالموضوع المفضل في الجريدة هو الموضوع الذي يشتمل على معلومات مقدمة من شخصية معروفة، او حديث مع شخصية مهمة، وليس

الموضوع المقدم باسلوب قصصي. في دليل (فليش) يأخذ بعين الاعتبار متوسط عدد الضمائر ، في قطعة مكونة من مائة جملة وكذلك عدد الجمل المفترضة في قطعة من مائة جملة ايضا.

ان القارىء عليه ان يتذكر ان حديثه سيكون اكثر متعة عندما يتحدث عن شيء ما يتعلق بحياة الناس او عن حوادث حصلت معه شخصيا ۰ والاحاديث التي تتكلم عن اشياء غير حية، خالية من الاحداث تكون اقل متعة۰ كذلك يقل اهتمام الناس بالمناقشات النظرية المعبر عنها بمفاهيم مجردة دون امثال عملية۰

الفصل الثامن

تكوين العلاقات

-التعارف ۰
-مواضيع الحديث۰
-اللقاءات العابرة ۰
-كيف نتعلم اقامة علاقات مع الاخرين؟
-ما يساعد على اقامة العلاقات ۰

الفصل الثامن

تكوين العلاقات

ان بعض الناس خصوصا الشباب منهم يخشون من اقامة علاقات جيدة، وعندما يكونوا في حضرة اشخاص غريبين يبدو عليهم الخجل ، ولايعرفون ماذا يقولون فيبقوا صامتين ۰ ونتيجة لصمتهم وانعدام ثقتهم ، يحمقون انفسهم، ويهربون من الاماكن التي يجب عليهم التعرف فيها على اشخاص جدد۰ ان على هؤلاء الأشخاص ان يتخلصوا من هذا التصرف بشكل جاد، اذا رغبوا في ان لا يصبحوا منعزلين مع مرور الزمن ، ليست الحياة تفرض علينا وباستمرار التعرف على اشخاص جدد،وان نعتاد عليهم وتكسب استلطافهم، ان من يخشى القيام بالخطوة الاولى، اقامة علاقات ـ فمن الصعب عليه اجادة الحديث۰

-التعارف :

نذهب عند احد الاقارب ، ونلتقي هناك بضيف لا نعرفه، يعرفوننا على بعضنا البعض ، ذلك الذي يعرف شخصين على بعضهم البعض، عليه ان يلفظ اسماءهم بوضوح. حتى لا يضطروا مره اخرى للاستفسار عن اسماء بعضهم البعض. ليس هذا فقط وانما عليه ذكر بعض المعلومات المتعلقة بالشخصين ، والاهتمامات المشتركة بينهما ان وجدت. ان التعريف او التقديم يجب ان يتم كالتالي تقريبا: هذا محمد يوسف وهذا وليد حنا . السيد يوسف يعمل مصمم لآلات البناء، السيد حنا كما اخبرتكم عنه احيانا ياسيد ناصر يعمل في قسم التخطيط في مؤسسة انشاءات، اعتقد انكم بالاضافة الى البناء تشتركون في الاهتمام بلعبة الشطرنج. ان التقديم الصحيح يجب ان يكون اكثر تفصيلا من مجرد ذكر اسماء الشخصين المعينين. ان المعلومات المعطاة عن الجهتين بقدر ما تكون كثيرة، بقدر ما تسهل اقامة علاقة متبادلة بينهما، لكن وللاسف لا يقوم المقدم بذلك دائما، وفي هذه الحالة لا يبقى للشخصين المعينين الا محاولة معرفة المعلومات المذكوره سابقا عن طريق " جس النبض" المتبادل. وفي حالة التعرف المتبادل هذه يجب الاقدام بلباقة، فاذا بالغنا في طرح الاسئلة على الشخص المقابل، وخصوصا اذا كانت الاسئلة ذات طابع شخصي فانه ربما يشعر بالضيق والحرج. ويجب كذلك أن لا ننسى مبدأ مهما لا يسري مفعوله على اقامة العلاقات فقط ، وانما على الحديث فيما بعد، اذا أردنا تحويل الحديث الى أسئلة وربما يعتبرها الشخص الآخر ذاتيه. فانه من المفروض قبل ذلك اعطاء معلومات عن ذاتنا،ويجب ان لا نقدم الاسئلة واحدا تلو الاخر كأننا نحقق مع الشخص مثل : أين تعملوا؟ ماذا تعملوا؟ كم راتبكم؟ كم طفلا عندكم . وانما يجب أن نتحدث عن ذاتنا قبل ذلك، أين نعمل ، وماذا نعمل، وربما نتطرق الى ذكر راتبنا الشهري. اننا اذا سألنا الشخص الآخر كم يأخذ راتبا شهريا، فانه سيعتبر هذا السؤال ثقيلا على الاغلب . لكن اذا صممنا على طرح هذا السؤال ، فعلينا ان نبدأ بطريقة مختلفة، بعد ان نضيف ببعض التفصيل عن عملنا. نخبره عن راتبنا الشهري. ونسأله : ما هو متوسط الرواتب عندكم؟ ان الشخص الآخر عنده امكانية الان ان يجيب على هذا السؤال بشكل عام. واذا لم يعتبر المعلومات عن راتبه قضية شخصية فانه ببساطة سيذكر قيمة راتبه، المهم، انما سيمكنه تجنب الاجابة على سؤالنا اللبق .

ان اقامة علاقة مع شخص آخر تعتمد قبل كل شيء على سرعة اقامة الاهتمامات المشتركة، اذا لم يذكر المعرف ان الشخصين يحبان لعب الشطرنج. فقد يمر وقت طويل حتى يكتشفان ان لديهم نفس الهواية ، لذلك ينصح بالاضافة الى ذكر المعلومات الرئيسية، ان تقول شيئا عن اهتماماتنا وهواياتنا الشخصية مثلا: أحب سماع السيمفونيات، استطيع لعب الشطرنج، أهتم بالحديقة خلال ايام العطل. فاذا كان الشخص الاخر له اهتمام مشترك. تأكدوا فورا انه سيبدأ بالحديث عنه، وفي هذه الحالة ان الشخصين اللذين كانا في بدايةالسهرة مجهولان لبعضهما البعض، يذهبان وهما غارقان في الحديث كأنهما أصدقاء قدامي.

-مواضيع الحديث :

يقال عن الانجليز انهم يتحدثون عن الطقس بشكل كبير، حقا انه موضوع ممل للحديث ، الا انه موضوع بريء،حيث لا يمكن الوصول الى مجابهة بين الاراء اثناء الحديث عن الطقس ، ولا ينصح باستخدامه في اقامة العلاقات ،فاذا تحدث اثنان عن الموسيقى فقد يكون احدهما من المعجبين بالموسيقى الكلاسيكية ويكون الآخر من هواة الموسيقى الحديثة، واذا كان الحديث عن الفن التشكيلي ، فمن الممكن ان يكون الوضع مشابها، وكذلك الحديث عن كرة القدم، ولذلك فمن غير المستغرب انه في العلاقات العابرة في القطار او الباص يختار الناس موضوعا محايدا كالطقس .

عند التعارف تكون المواضيع عادة عند الرجال مختلفة عنها عند النساء، فالرجال يتحدثون عن الوضع الاقتصادي في البلاد عن السياسة ،عن الرياضة ،اما النساء فعلى العكس حيث يتحدثون عن مواضيع تتعلق بالنواحي الشخصية للحياة، الاطفال، وما يتعلق بهم من قضايا، المدرسة ، الصحة، الطعام القضايا البيتيه، الملابس ، الموضة...الخ.

مهما كان الموضوع الذي نختاره - حتى لو كان محايدا تماما، فان علينا الانتباه لكي لا نصيب الشخص الاخر بطريقة ما ، مثلا موضوع "رحلة العيد ". قد يبدو لكم ان هذا الموضوع محايدا تماما. لكن اذا بدأتم وصف رحلتكم الى ايطاليا او مصر حيث كنتم قاردين على ذلك لانكم وزوجتكم تأخذون راتبا جيدا، كما انه لا يوجد عندكم اطفال صغار .ان حديثكم عن هذه الرحلة لا يمكن ان يثير مشاعر لطيفة عند الشخص الذي لا يستطيع ذلك، لان امكانياته المالية لا تسمح له بمثل هذه الرحلة. ان كل شيء يعتمـــد على الطريقة التي نطرح بها الموضوع. فاذا بدأتم تصفون بالتفصيل الفنادق

الفخمة التي نزلتم بها. والاشياء الكثيرة التي اشتريتموها، فانكم بالتأكيد لن تثيروا مشاعر لطيفة عند الشخص الآخر. وأما اذا قمتم بالحديث عن أطرف ما حصل معكم ، فانكم ستثيرون الاهتمام عند الشخص الاخر، وعند ذلك يمكنكم القول ايضا ان السفر الى الخارج شيء متعب، وان قضاء الاجازة في الوطن افضل. بعد ذلك تسألون الشخص الاخر بطريقة ذكية عن مكان قضاء الاجازة وتستمعون له باهتمام.

-اللقاءات العابرة :

تلتقون احيانا باشخاص ، دون ان يكون هناك شخص آخر يعرفكم على بعضكم البعض، وهناك الكثير من الحالات اثناء السفر في الحافلات، او الانتظار في قاعة الانتظار، او تجلسون في أحد المطاعم ، في هذه الحالات يمكنكم دون أن تكونوا مضطرين ان تقيموا علاقة، والوضع الذي تكونوا فيه عادة يحدد اتجاه الحديث، في الحافلة يمكنكم الحديث عن الهدف من الرحلة، في قاعة انتظار الطبيب عن الامراض في المطعم في المطبخ، في هذه الحالات هناك بعض الناس يحب الحديث، بينما يعرف البعض الآخر عن ذلك. ولكي لا نثقل على الشخص المجاور لنا علينا ان نقول شيئا على ان نصمت، فاذا اهتم المجاور فسيكمل الحديث ، اما اذا لم يهتم فسيكتفي بما قيل .ان هذا اللقاء سواء في الباص ام في المطعم ام في مكان آخر سيكون الاخير عادة اذا لم تشعر باننا نملك اهتمامات مشتركة وترغب باكمال هذا اللقاء العابر.

لقد اكتشف علماء النفس صفة مهمة لهذه اللقاءات العابرة، في هذه اللقاءات العابرة احيانا يتكلم الناس بصراحة كبيرة، ويقولوا اشياء لا يقولوها لاصدقائهم القدامى. عند الحديث مع الاصدقاء يخجل الشخص من ذكر المشاكل التي يسببها له ابنه او ابنته، ومدى انزعاجه من ابنائه، اما في اللقاءات العابرة في القطار مثلا فانهم يفتحون قلوبهم للشخص الآخر فقط، لانهم يعرفون انهم لن يلتقوا به مرة اخرى. ان هذه الظاهرة النفسية تساعد على اجراء الحديث اثناء البحوث الاجتماعية مثلا فالشخص الذي يسأله الباحث الاجتماعي يجيب بكل صراحة. لانه يعرف بانه لن يلتقي بهذا الباحث الذي لن ينشر ما قيل له.

-كيف نتعلم اقامة علاقات مع الآخرين ؟

ليس بالامر الصعب ان تتعلم اقامة علاقات جديدة مع الناس ، والخجل يمكن التخلص منه ، ولا يلزمنا لذلك الا شيئين ١ -الاهتمام بالناس ٢- استخدام كل فرصة سانحة. قبل كل شيء يجب ان تثير في أنفسنا الاهتمام بالاخرين ، ولنتعرف وفق مبدأ " ايمرسون" "كل شخص اقابله يتقوف علي في شيء ، وأنا أريد أن أتعلم منه الشيء . واذا شعر الشخص بانه متفوق على جميع الناس ، وان الآخرين ليسوا مهمين فانه من الصعب عليه اقامة علاقات معهم. وسيبقى سجين اوهامه. وسيأتي يوما يندهش من ان الجميع متفوقون عليه، لانهم يملكون معلومات وأصدقاء أكثر منه وبدون هذين الشيئين لا يمكنه الوصول الى النجاح في الحياة".

ان الحالات الملائمة للحديث لا تعد ولا تحصى مثلا: انتظر امراتي في الخارج حتى تنتهي من شراء بعض الحاجيات، على مرأى مني بعض العمال يحفرون نفقا في الطريق لتمديد بعض المواسير ، كنت استغرب كيف يستطيعون الحفر في مثل هذا البرد. لقد عرفت منهم انهم يحفرون بطريقة منتظمة لانهم لو حفروا بسرعى ثم استراحوا لاصابهم البرد. اذا لقد تعلمت شيئا جيدا. فكل شخص يفوقني في شيء يجب علي ان اتعلمه.

أتذكر أحد المعماريين الذي تعرفت عليه منذ ايام الشباب، لقد امضيا معا أسبوعا كاملا، وعندما بدأت تتكرر مواضيع الحديث بالتكرار، قال: والآن اخبرني عن عملك الذي لا اعرف عنه شيئا. وبعدها سأحدثك عن نفسي، اذ ان المساهمة في الحديث يجب ان تكون من الطرفين. لنعد الان الى كيفية اقامة علاقات مع الآخرين ، قبل كل شيء، يجب ان نبدي الاهتمام بالآخرين ، وان نغتنم أول فرصة مناسبة لاقامة علاقات جديدة، واذا كان الخجل يمنعكم من هذا فضعوا خطة لكم، ان تتحدثوا كل يوم مع شخص واحد على الأقل . في العمل ، في الباص، في قاعة الانتظار ، وفي حالات اخرى كثيرة، ستجدون امكانيات كثيرة للحديث، بقدر ما تتحدثون بهذه الطريقة. بقدر ما تتخلصون من خجلكم، وسوف تتعلمون كيفية التصرف في مثل هذه الحالات، سوف تكتشفون انه لا يجوز التقليل من اهمية الناس ومشاكلهم. لا اشك في انه اذا استمررتم على هذه الطريقة المنظمة لمدة شهر في التعرف على أشخاص جدد، فسوف تتخلصون نهائيا من خجلكم، بعد ذلك يجب التمرن على خوض الاحاديث

الممتعة في البيت مع أفراد العائلة، خصوصا وانه لا يوجد مبرر لخوفكم من الحديث في هذا الوسط. واذا أردتم التحدث عن قصة مهمة فحاولوا ذلك في البيت اولا، وبعدها لن تخشوا من اعادتها امام الآخرين. كما ان أفراد العائلة سيقدرون لكم اهتمامكم بهم ومحاولتكم امتاعهم بالاضافة الى أن الحديث في الوسط العائلي يساعد على تعميق وتوثيق العلاقات المتبادلة بين افراد العائلة.

-ما يساعد على اقامة العلاقات

قد تلاحظون كيف يقيم الناس العلاقات معكم ومع الآخرين، وسترون ان هؤلاء يستعملون كل او بعض الطرق التالية: ١- قبل كل شيء يسارعون بايجاد الاشياء المشتركة مع الاخرين، مثل ان يكونوا مولودين في نفس الشهر. او أن اطفالهم في مدرسة واحدة، او أنهم يعيشون في حي واحد، او يذهبون الى مكان واحد أثناء العطلة الصيفية..الخ.

وشيء آخر مهم ايضا هوالمعاملة أنهم يبتسمون وينظرون خلال الحديث نظرات صديقة نحو الشخص الاخر. انهم بهذا يخلصوه من خجله ،ويشعرون انه لايتحدث الى شخص غريب.

-2يتعاملون مع الاخرين دون تعال نابع من موقفهم الاجتماعي ، او تعليمهم العالي.

-3يبدون اهتمام حار بالاخرين، ويصغون بتركيز الى حديثهم، ولا ينظرون بانفعال الى ساعتهم. ولا يحولون نظرهم عن المتحدث الى الاشياء الاخرى الموجودة في المكان. ولهم القدرة الجيدة على الاصغاء وبابداء بعض الاسئلة التي تثيرفي المتحدث الرغبة في الاستمرار في الحديث .

-4يعرفون كيف يؤقنوا وباستمرارالعلاقات بشكل سلس. ويتأقلمون بسرعة مع مصطلحات وتصرفات تخص الذي يتحدثون اليه .

الفصل التاسع

كيف نجذب انتباه المستمع وكيف نبقي هذا الانتباه

ان تستطيع جذب وتثبيت انتباه المستمعين شيء مهم، سواء كان ذلك في جلسة ما حيث تهدف الى امتاع الاخرين او في مناقشة ما حيث تهدف الى اقناعهم. وهناك عدة طرق لذلك منها: ١- تستطيع جذب انتباه المستمعين والمحافظة على استمرار هذا الانتباه اذا قلنا لهم شيئا جديدا ومفيدا، ان من اعم الطبائع البشرية حب الاستطلاع والرغبة في معرفة الجديد وباقصر واسهل طريق ممكن، ان كثيرا من الناس لا يرغبون بالحصول على المعلومات بطرق صعبة ومعقدة ان قليلا من الناس يلاحظون التغير الذي طرأ على اسلوب الصحف والمجلات والكتب خلال الخمسين سنه الماضية، قديما كان النمط العام للحياة اكثر بطئا، وكانت كمية المعلومات المقدمة قليلة ايضا. وكان الناس يقرأون بانتباه كتابات تحتوي على معلومات قليلة، اما اليوم فان الاغلبية تريد ان تعرف اكبر قدر من المعلومات والاخبار باقصر وقت ممكن. ان هذا الاسلوب ينطبق على الصحف والكتب، وعلى الراديو، بشكل اكبر، لاحظوا بث الاذاعة حيث تكون الموسيقى مغطاة بطبقة رقيقة من المعلومات الممتعة القليلة، كما ان القراء يفضلون الملخصات القصيرة على المقالات والكتب. اذا فعلينا ان نستعمل هذا الاسلوب في اعطاء المعلومات المختصرة والمشوقة.

-2نستطيع كذلك ان نجذب اهتمام المستمعين اذا قلنا لهم شيئا غريبا، او غير عادي وخارق ، ان الناس يحبون الاستماع الى حوادث غير عادية ، كما يحبون معرفة اشياء عن الاشخاص الخارقين،وعن الاكتشافات الجديدة في العلم والتكنولوجيا عن المعايشات المشوقة خلال الرحلات، وبشكل عام يفضل الناس سماع شيء مختلف عما يدور في الحياة اليومية الاعتيادية .

-3بالاضافة الى ذلك نستطيع جذب انتباه المستمعين اذا قلنا لهم معلومات جديدة تتعلق بمجال اهتماماتهم للمزارع عن تربية نوع خاص من التفاح،للسائق عن نوع جديد من اجهزة الانذار ضد سرقة السيارات للام الشابة عن انتاج نوع جديد من طعام الاطفال ..الخ. هل تحاولون عند قرارتكم لبعض المعلومات الجديدة ان تحددوا من من اصحابكم تهمة هذه المعلومات؟

4-في حالة المستمع الواحد نستطيع محادثته عما يهمه من معلومات، ولكن عندما يكون المستمعون كثيرون، ولهم اهتمامات مختلفة، فاننا نضطر الى الحديث عن قضايا عامه مثل السياسة، او الاقتصاد وعن الحياة حولنا ٠٠٠الخ٠
لذلك لا بد انكم تلاحظون انه عند الحيدث مع اشخاص منفردين ، فان الموضوع يدور حول اهتماماتهم الذاتية واما في حالة الحديث مع عدة اشخاص فان الكلام يدور حول قضايا اكثر شمولا٠
5-نستطيع جذب انتباه الاخرين حين نخبرهم باشياء غير معروفة للجميع، مستقاه من " وراء الكواليس" ان الناس يهتمون بالحديث عن الفنانين والعلماء، وعن القرارات المتخذة، والتي لم تعلن بعد من قبل ادارة المؤسسة او الشركة التي يعملون بها٠٠الخ٠ لكن من المهم ان لا تكون هذه المعلومات من صنف " قالت جارتنا" او من النوع الذي يجب ان يبقى طي الكتمان٠
ان الناس يستمتعون بالمبارزات، ولذلك فان انتباههم يزداد عندما يبدأ اثنان من الحاضرين بالنقاش الحاد حول موضوع معين، لكن هذه الطريقة في جذب الانتباه خطره، ومن غير اللائق جذب انتباه الاخرين عن طريق مهاجمة احد الموجودين باستمرار، صحيح ان الاخرين سيتابعون بانتباه الصراع الكلامي بين اثنين ، ولكن وبالتدريج ستتحولون الى شخصية يخشاها الاخرون لانهم لا يعرفون متى سيأتي دورهم لتهاجموهم وتسخروا منهم،
واما اذا كان مستوى المتجادلين لا يسمح بأن يتحول الجدال الى هجمات شخصية، فاننا نستطيع ان نتوقع من الطرفين ، تبادلا للآراء بشكل مثالي، وسيكون الجدال ممتعا ليس فقط للمشاركين فيه ، وانما للمستمعين ايضا، واحذروا من ان تخضعوا للرغبة في ان تكونوا استعراضين٠
7-نستطيع جذب انتباه المتسمعين اذا اكتشفنا وجوه اخرى لقضية معينة، او براهين جديدة في الموضوع المطروح٠ لم نعرضها لغاية الان ٠ عندما نناقش مثلا قضية المرأة في المجتمع، وتقولون انه ومنذ ملايين السنين عندما وجد الانسان على هذه الارض، فان المرأة لم تكن قادرة على الحصول على حقها في المساواة، حتى اكتشفت وسائل منع الحمل٠ وحتى انتشرت في القرن الحالي في الدول المتقدمة٠
ان العادات والتقاليد التي ظهرت عندما كانت المرأة مرتبطة بالعائلة لكثرة الولادات، والعدد الكبير من الاطفال مازالت حية، وسيمر وقت طويل حتى تصبح مقبولة في المجتمع ٠ عند مناقشة او بحث قضية ما، فان الذي يقدم البراهين او آراء جديدة تتعلق بالموضوع سيحوز على انتباه خاص٠
8-ان الاسلوب الواضح في الحديث، قادر على جذب الاهتمام، وما زال بعض الناس لا يضعون في حسابهم ان الافكار المقدمة بطريقة مجردة، ونظرية هي اقل افـادة وفهمها من الحقائق المحددة والامثلة ٠ وان العبارات القصيرة والمحددة اكثر قابلية للفهم من العبارة الطويلة المعقدة المحتوية على كلمات أجنبية٠
9-بما ان جذب الانتباه يكون في بداية الحديث، فمن الضروري ان نبدأ بمقارنة مشوقة او مثال وان لا نطيل على المستمع بالمقدمات المملة، وان ندخل في صلب الموضوع فورا٠
10-ان طريقة الحديث تؤثر على مدى استمرار انتباه المستمع، فتنوع قوة ونغمة الصوت حرارة الحديث ، توضح معاني بعض الكلمات الواردة في الحديث، الايماءات،والحركات ونظرات المتحدث٠ كل ذلك يؤثر على انتباه المستمع٠
11-ان من الصعب على من يتكلم كثيرا بدون طرح الجديد ولو قليلا ان يكسب انبتاه المستمعين٠وعلى العكس من ذلك فان الذي يتكلم فقط عندما يكون لدية شيئا مهما او مفيدا يريد ان يقوله فانه سيكسب انتباه المستمعين بسهولة٠ لانهم يعرفون انه يستحق الاستماع اليه٠
هل يمكنكم مرة ان تحللوا شخصيتكم؟ ربما انكم لا تشخون الحديث، كما انكم لستم خجولين٠ ولكن الآخرين لا يستمعون لكم بانتباه واضح٠ ويكثيرون من مقاطعتكم، ان الاسباب يمكن أن تكون أحد سببين -:
أ- اما ان يكون في المجموعة أشخاص عدوانيين، يشدون الانتباه نحوهم باستمرار ولا يتيحون المجال للآخرين بالتحدث٠
ب- واما ان يكون السبب كامن فيكم، كأن تتكلمون كثيرا، باشياء غير مفيدة٠ وغير ممتعة مما يجعل الآخرين ينتبهون الى أشياء اخرى ٠
12-اذا كنا نتحدث عن جهاز او آلة ما، وأبرزناها للمستمع، او أبرزنا صورتها مثلا، فان ذلك يجذب انتباه المستمع اكثر من انتباهه لوصف ذلك الشيء ٠

-شخصية المتحدث

لماذا يحكم الناس على أحد الاشخاص بانه ودي ولطيف ، وعلى آخر بعكس ذلك؟ ماهي الصفات التي تميز الاول والصفات التي تميز الثاني؟ ان هناك العديد من العوامل والاوصاف التي يعتمد عليها استلطاف الناس او النفور من أحد الأشخاص ٠ ويمكن تقسيم هذه العوامل الى ثلاث مجموعات :

-1المظهر الخارجي ٢- الجوهر الداخلي للشخص

-3المؤهلات التي يقدرها الآخرون

-1المظهر الخارجي المريح -:

شكل الجسم واناقته :

بعض الناس جميلوا الشكل منذ الولادة بينما آخرون بعكس ذلك، لكن من الخطأ ان يعتقد الشخص انه لا يمكن تغير شيء في هذا المجال ، ان الرجل الجميل او المرأة الجميلة لن يبدوا عليهما ذلك، اذا لم يعتنيا باناقتهما، وعلى العكس من ذلك فانه بمساعدة التسريحة المناسبة، وبعض مستحضرات التجميل تصبح المرأة غير الجميلة مقبولة ان لم تقل جميلة٠ ومن الواضح انه بالنسبة للجنس اللطيف فان الشكل الخارجي للجسم يعتبر جوهرة يمتلكها البعض ، ويعتقدها البعض الآخر٠ وفي أغلب الاحيان فان المظهر الخارجي الجميل يلعب دورا مع الجنس الآخر، وكذلك مع الجنس ذاته، ان الناس يفضلون ان يكون أمامهم شخص جميل ٠ وفي بعض الاحيان لا تحظى المرأة الجميلة بحب الاخريات فقط لانها جميلة، كما انه يجب علينا الانتباه الى ان الجمال الخارجي وحده لا يعني الكثير، ولذلك يتحدثون احيانا فيقولون الوعاء الجميل الفارغ او الجمال البارد٠

ان الاناقة او عدمها يؤثران كثيرا على الانطباع الذي يعطيه الشخص ٠

نضرب مثالا على الشعر الطويل الذي يحمله بعض الشباب الذكور، لماذا لا يحملوه؟ هل لان الاجيال القديمة كانت تحمل شعر قصيرا؟ ان هذا غير صحيح٠ ففي القرون الوسطى كان الرجال يحملون شعرا طويلا اكثر من الشعر القصير ٠ام ان الشعر الطويل يناسب الشباب اكثر من الشعر القصير؟ اعتقد ان جوهر الجدال بين جيل الشباب وجيل الكبار لا يكمن في هذا ، حيث تكمن القضية في موضع آخر٠ ان الشعر الطويل بحاجة الى النظافة والاهتمام ٠ ان نصف المجتمع -النساء- يحملون شعرا طويلا، ورعاية هذا الشعر تأخذ من وقتهن الكير٠ والشعر القصير لا يكلف الرجل وقتا يذكر، ويجب القول ان الشاب الذي يحمل شعرا طويلا ولا يعتني به يعطي الانطباع السيء الذي تعطيه المرأة التي لا تهتم بتسريحتها٠ بالاضافة الى ذلك فان الرجل يمكنه اطلاق لحيته، ان اللحية المعتنى بها والمهذبة يمكنها ان تناسب الشاب، لكن اذا كان الشاب يحمل شعرا طويلا قذرا ولحية شعثاء وملابس غير نظيفة ، فانه وبالتأكيد سيكون موضع انتقاد من المحيطين به٠ربما يتساءل القارىء لماذا اسهب المؤلف بالحديث عن الشعر الطويل، وما علاقة الشعر الطويل بالموضوع؟ ان الشعر الطويل له علاقة اكثر مما يتبادر للوهلة الاولى بموضوع المظهر الخارجي والاناقة، ان تجيد الحديث يعني ان تجيد التأثير على الآخرين، والتأثير على الاخرين يبدأ قبل ان تفتح فمك٠ ان الشخص الذي اتعرف عليه يمكن ان يأخذ عني فكرة سيئة، نابعة من مظهري الخارجي وتصرفاتي مما يتعذر من تغير هذه الفكرة بالكلمات اثناء حديثي٠ان كثيرا من الشباب بحاجة الى وقت طويل للوصول على هذه الحقيقة ، ان علم النفس المعاصر يبحث هذه القضية ، لماذا يكون بعض الناس مقبولين من احدى المجموعـات

بينما يكونون مرفوضين من مجموعة أخرى؟ أي درجة التفضيل في احدى المجموعات الاجتماعية تعتمد فيما تعتمد على امكانية الشخص للتوافق بمظهره الخارجي وتصرفاته وسلوكه مع تصورات هذه المجموعة، وقوانيها غير المكتوبه ٠ من الطبيعي ان يكون شخصا ما متميزا في نادي للشطرنج ومهزءا في نادي رياضي ، واخر يكون محبوبا في ناد لاصدقاء الموسيقى الحديثة بينما لا يوجه نفس النجاح في نادي لاصدقاء الموسيقى الكلاسيكية (السيمفونية) في هذه الحالات عادة لا نتحدث عن الاختلاف في الهوايات، وانما عن الاختلاف في طرق السلوك والتعبير والملبس ٠٠الخ٠ من التاريخ نعرف انه من الطبيعي ان يخالف الجيل الشاب مفاهيم الجيل القديم، وان يعبر عن ذلك بسلوك مختلف، ولباس مختلف٠ وطريقة مختلفة في الكلام، ولكن كيف يصبح من الممكن بترك

المدرسة او بعد الوصول الى عمر معين ان يترك الشباب تلك الصرعات؟ان هذا شيء طبيعي مع وجهة نظر اختصاصي علم النفس المعاصرين. ان الشباب عندما يكونون في المدرسة او في مجموعة من ذوي التفكير المتشابه، يستطيعوا ان يرفضوا ارأء الشباب او حتى السخرية منهم. ولكنهم عندما يبدأون العمل في مجال تخصصهم، ويصبحوا اعضاء في مجموعات اخرى من الاشخاص ذوي الافكار المختلفة، فانهم بقدر ما يتكيفوا مع هؤلاء الاشخاص بقدر ما ينجحون في عملهم. واما اذا استمروا في تحدي الاخرين بمظهرهم الخارجي، وسلوكهم، فانهم سيواجهون المصاعب الكثيرة اتذكر زميلي ستيفان في الدراسة الذي كان يرتدي قميصا مفتوح الازرار، وكان يؤكد انه لن يرتدي ابدا ربطة العنق، انه اليوم سفر لبلاده في الخارج ويرتدي ربطة العنق سأذكر مثلا آخر اشد تعبيرا: ان الشخص الذي يعيش في جزيرة منعزلة يستطيع السير علىاربعة، ويستطيع النباح كالكلب. ويحمل اظافرا كالمخالب، ويستطيع ان يبقى غير نظيف، وفي اللحظة التي يدخل فيها مجتمعا متحضرا ، فانه يضطر الى التكيف والتعايش مع قوانينه والا فلن يكون محتملا.

ان القراء الشباب يجب ان يفكروا في هذا الموضوع . انهم يستطيعون المحافظة على الاصل في سلوكهم وطريقة كلامهم ، ومظهرهم الخارجي بشرط ان يكون ذلك في مجموعة اجتماعية ممن يماثلوهم في التفكير. واذا وقعوا في مجموعات اخرى فان عليهم الالتزام بقوانينها ومقاييسها، ان اختصاصي علم النفس اكتشفوا لماذا يكون بعض الناس مقبولين من مجموعات اجتماعية مختلفة، وكيف ينجحون ؟

انهم يمتلكون مهارات مرغوبة في معظم المجموعات الاجتماعية(المرح سلوك لطيف، سرعة اقامة علاقات حميمة ..الخ. وبالاضافة الى ذلك يستطيعون تغير سلوكهم بما يتناسب مع القوانين غير المكتوبة للمجموعة . واخيرا يجب القول انه من المهم جدا الاهتمام ليس بالمظهر الخارجي فقط، وانما بنظافة الجسم والملابس ايضا. اثناء الحديث يكون المتحثون قريبون من بعضهم البعض، وفي هذه الحالة يجب الانتباه الى ان لا تثير رائحة فمنا انطباعا سيئا ، واذا كان هناك مرض معدفيجب الذهاب الى الطبيب . ان الاسنان يجب ان تنظف باستمرار لكي لا يتحلل الطعام المتبقي بينها في الفم. ومن المزعج حقا اثناء الحديث ان تلاحظ ان المتكلم قد اكل طعاما معينا(ملوخية مثلا على الغداء حيث ما زالت بقايا الطعام موجودة بين اسنانه، ان بعض الناس لهم اسنان بشكل يتيح وبسهولة ان تبقى بقايا من الطعام بينها، ان مثل هذا الشخص عليه ان ينظر في المرأة بعد تناوله الطعام. والرائحة الكريهة يمكن ان يسببها ايضا المشروبات الكحولية ، او التدخين الكثير، ان بعض الناس يستعملون بعض الاقراص للتخلص من رائحة الفم الكريهة. ان العناية بالفم مهمة جدا ، لان الشخص الانيق ذو المظهر الحسن يعطي انطباعا سيئـا أكثرمن غيره عندما تلاحظ رائحة فمه. ويعطي نفس الشعور ذلك الذي تفوح من جسمه رائحة العرق، ان القليل يعانون من هذه المشكلة، الا انه من الضروري الاستحمام اليومي. كما ان الشعر الذي نحمله جزء لا يتجزأ من مظهرنا الخارجي، يجب تمشيطه من وقت لآخر أثناء النهار.

-اللبـــــاس

بالرغم من مرور السنين الكثيرة على المثل القائل"الملابس تصنع الانسان" فانه مازال ساري المفعول ولغاية الآن. ان الملابس تؤثر على تكوين الانطباع الأول عن الشخص. ولقد اولى علم النفس الحديث اهتماما خاصا لهذا الموضوع. حتى انه صدر باللغة الانجليزية كتاب بعنوان" اللباس بحث في سلوك الانسان" لقد أجرى الاختصاصيون في علم النفس التجار لاثبات كيف يؤثر الملبس على تقييم الاخرين للشخص،وقد اجريت هذه التجارب على اشخاص حقيقيين، كما اجريت على صور لاشخاص.

كانت احدى التجارب كالتالي:في احدى صفوف المدراس قدمت ست فتيات لتقييم شخصياتهن من قبل الفتيان بعد ثلاثة اسابيع اعلن القائمون على التجربه انه يجب اعادة التجربة مره اخرى. بحجة ان المعلومات السابقة قد فقدت. وقدمت نفس الفتيات. ولكن خمس منهم كن بلباس يختلف عن المرة الاولى، والسادسة ترتدي نفس اللباس السابق. وقد ثبت انه قد اختلف تقييم الفتيان الخمس حسب اختلاف الملابس، واما السادسة فقد حصلت على نفس التقييم السابق.

ومن خلال اللباس نستطيع الحكم على خطط الشخص لهذا اليوم ، سيذهب الى المسرح، سيذهب في رحلة..الخ. وكثيرا ما يحدد اللباس طبيعية السلوك. فمن يلبس جيدا يتصرف بثقة أكبر من ذلك الذي يرتدي ملابس سيئة، ان البدلة غير المكويه، القذرة والتي تلطخها بعض البقع، تعطي انطباعا

سئيا٠ ونفس الشيء ينطبق على الاحذية والقمصان٠ يجب القول مرة اخرى ان المظهر الخارجي الانيق، له الاثر الكبير على تكوين انطباع جيد عن الآخرين الذي نعمل او نتحدث معهم٠

-ادآب السلوك في المجتمع

ان المظهر الخارجي اللطيف يضم حتما العادات اللطيفة والسلوك الجيد، اننا نستطيع الحكم على مظهر الشخص٠ من صورة لباسه، والتي هي شكل ثابت للشخص، اما عن اخلاقه فلا تستطيع الحكم الا أثناء الحركة، وهكذا فالاخلاق تعتبر عنصر حركي في شخصية الانسان، فمثلا: طريقة السير، الجلوس، حركة الايدي والرأس ، سرعة هذه الحركات٠٠الخ٠ بالتأكيد انكم عايشتم مثل هذه المفاجأة غير المريحة شاب جميل، وممتلىء الجسم لفت انتباهكم أثناء جلوسكم، وحديثكم معه٠ لكن عند وداعه اصابكم العجب من مشيته المترهلة، وارتخائه، وعلى العكس فقد تكون احدى الصبايا ليست على قدر كبير من الجمال لكنها مريحة نظرا لحركاتها الجميله٠

لقد وجدنا وما زال على هذه الارض الكثير من الحضارات ، وكل من هذه الحضارات لها قوانينها المكتوبة، وغير المكتوبة في السلوك الاجتماعي ، ان المصريين القدماء كانوا يتصرفون في قصر الفرعون توت غنج أمون بشكل مختلف عن اولئك الاسبان امام الملك كارل الخامس، وبالرغم من انه في العصر الحديث لا يختلف الناس في ملابسهم عن بعضهم البعض كثيرا، الا انه توجد اختلافات في العادات الاجتماعية ٠ عندنا قانون غير مكتوب يحتم على الرجل الوقوف على الجانب الايمن من المرأة اثناء سيرهمامعا، وعلى العكس من ذلك في بريطانيا حيث يكون الرجل اثناء سيره مع امرأة على الجانب الاقرب من الرصيف وفي كل مجال من مجالات الحياة، توجد هناك الكثير من القوانين التي لا نستطيع اثباتها في هذا الكتاب٠ ان التصرفات اللطيفة، والمعاملة الخلوقة تعتبر جزء لا يتجزأ من المظهر الخارجي الانيق٠ واذا لم يولد الانسان جميلا بطبيعته، فانه يستطيع الاهتمام بشكله وملابسه وان يتقن عادات السلوك الجيد في المجتمع، ان قواعد السلوك في المجتمع يمكنكم التعرف عليها من الكتب، لكن الاخلاق العالية لا يمكنكم اتقانها من خلال الكتب، وأنتم قادرون على معرفة الكثير عن انفسكم اذا قد تم بملاحظة حركاتكم أثناء المشي، او الجلوس، وملاحظة ايماءاتكم من خلال مرآة كبيرة، واذا كان لكم صديق او صديقة فانه -فانها- يستطيع لفت نظركم الى قصوركم في هذا المجال٠ ولا شك ان الانسان قادر على تعلم التصرفات السليمة، كما انه يستطيع مراقبة الاخرين وكيف يتصرفون في مختلف الاوضاع في السينما ، المسرح وفي الحياة اليومية العادية٠

-الشخصيــــــة

تحدثنا في الجز الأول من هذا الكتاب عن العناصر الخارجية للشخصية، وهنا سنلفت الانظار قليلا نحو العناصر الداخلية للشخصية مثل الذكاء ، والطبع،وقوة الشخصية٠ ان الذكاء متطور في الانسان مثله مثل الجمال الخارجي، لكنه قابل للتطوير ايضا، وهناك اختبارات نفسية، يقاس بها ما يعرف بمعامل الذكاء٠ واذا كان معامل الذكاء اقل من (١٠٠) فان الذكاء المقاس يعتبر اقل من متوسط الذكاء وبقدر ما يكون معامل الذكاء اعلى من (١٠٠) بقدر ما يكون ذكاء الشخص اعلى من المتوسط٠ ومن الجدير بالذكر ان الاشخاص ذوي معامل الذكاء الواحد يمتلكون مستويات مختلفة في مجالات الذكاء المتعددة٠

ان هناك عددا كبيرا من الصفات مثل: الحيوية، التصميم، الاجتهاد وغيرها لا تقل أهمية عن الذكاء واذا كان احد الاشخاص ذكيا فان هذا لا يعني انه يمتلك فن معاملة الآخرين، ومن الواضح ان الاشخاص الاذكياء الذين يمتلكون بالاضافة الى هذا صفات اخرى ضرورية للوصول الى النجاح، ان هؤلاء الاشخاص سيصلوا الى مراكز مرموقة في المجتمع، الا ان هذا لا يعني انهم سيكونون محبوبين وكثيري الاصدقاء ٠

ان الصفات الحميدة في طبع الانسان تلعب دورا كبيرا في كسب صداقة الآخرين، وبالتأكيد انكم لا ترغبون في ان تصبحوا اصدقاء لشخص تعرفون عنه انه لا يتعامل بصدق٠ ولا يمكن الاعتماد عليه ولا يمكن الوثوق بكلامه٠ او انه اناني لا يحب الا نفسه، او ان يكون فظا٠٠٠الخ٠ ان الشخصية القوية هي الشخصية التي تفوق في جميع صفاتها المستوى المتوسط، وعندها يقال عن صاحب هذه الشخصية بانه شيء ان هذا الشخص عادة ما حقق او لدية المجال ان يحقق شيئا في مجال عمله٠

-موهبة التعامل مع الناس

لكي تحوز على تقدير الناس ، فليس من الضروري توافر الجمال او الذكاء الشديد، يكفي ان تتوفر

بعض الخصائص التي تسهل معاملتنا مع الناس، وهذه الخصائص لا يكون الانسان مفطورا عليها دائما، ونستطيع الحصول على هذه الخصائص عن طريق الجهود الواعية، وسنتحدث عن بعض منها، ان احد اهداف هذا الكتاب ان (يرشد) القارىء على السير في المعاملة اللطيفة مع الآخرين ٠

-الابتسامـة

ان الناس كالمرآة، اذا ابتسمت لهم فسيبتسمون لك، واذا عبست في وجههم سيردون عليك بنفس العبوس٠ ان القارىء يجب ان يكون مقتنعا بهذه الحكمه، واستطيع القول ان الابتسامة هي السلاح الاقوى في اختراق حصون الاخرين،ان الابتسامة العذبه الحلوه قادرة على تحطيم الحواجز بين الناس ٠ واذا لم تكونوا قد استخدمتم هذه الوسيلة في كسب الاصدقاء ، فجربوها لمدة يوم واحد، ابتسموا لكل شخص تشتركون معه في عمل ما طيلة ذلك اليوم، عندما تخرجون من البيت ، تلتقون بجاركم في الممر الذي تمرون منه عادة حيوه بتحية خاطفة ابتسموا له بحرارة، ربما يفاجأ في بادي الامر انه لم يتصور ان تحيوه مبتسمين، لكن سيرد على ابتسامتكم فورا٠ عندما تصعدون في الباص ابتسموا لقاطع التذاكر، بالرغم من انه كان يصرخ غاضبا لان الركاب لا يملكون فراطة، (فكة) فان ابتسامتكم افقدته سلاحه، بالرغم من انكم لا تملكون الا ورقه من فئة الخمسة دنانير٠ عندما تدخلون بنايه التفتوا نحو البواب وحيوه باسمه، ان تحيتكم له بصوت عال مصحوبة بابتسامة تكسبكم صداقته، بالطبع سيفاجأ ، لكنه غدا وفي الايام التالية سيبتسم لكم، عندما تدخلون الى غرفة عملكم مبتسمين، سيعتقد زملائكم ان شيئا مفرحا قد حصل لكم٠ واذا استمر يتم كل يوم هكذا٠ عندما تذهبون الى عملكم فستقابلون بالابتسامات، خلال هذا النهار، ولاسباب مختلفة ستتأكدون من ان الابتسامة تعطي نغمة خاصة للحديث، وستشعرون بان الناس مهتمين ايجابيا نحوكم٠ ان الابتسامة قادرة على تغيير جو الحديث بأكمله، وللعلم فان ابتسامتكم لا تلطف الاجواء حولكم فقط، وانما تؤثر على المظهر الخارجي (مثل الابتسام والعبوس)٠ وانما يحصل العكس ايضا، فاذا أتخذتم مظهرا خارجيا محددا فانه سرعان ما يعتريكم شعور داخلي يتناسب مع المظهر الخارجي المتخذ، حاولوا الابتسام وستشعرون تدريجيا بأن مزاجكم قد تحسن ومن الواضح اننا لا تستطيع ان نسير طلية النهار مبتسمين ، حيث ان هذا يعتمد على الاوضاع والظروف المحيطة٠

-التعامل الوديّ

تسير الابتسامة يدا بيد مع التعامل الوديّ٠ لكن ماذا يعني التعامل الوديّ؟ وما هي عناصره؟ تخيلوا لقاء بين اثنين متحابين : ابتسمامتهما، سعادتهما بلقائهما، النغمة الشاعرية لحديثهما، فقط اخذفوا الطابع الشهواني من علاقتهما وستعرفون معنى التعامل الوديّ ٠

ان ذلك الذي يحب الناس ، ويحظى بحب الناس ايضا، ان الذي يتصف بالتعامل الوديّ لا ينتظر من الاخرين تحيه، بل يبدأ هو بتحيتهم مبتسما وعلى وجهه دلائل السعادة باللقاء ٠ ويبدأ الحديث بمواضيع شخصية تتعلق بالعائلة والحياه والاهتمامات الخاصة٠٠الخ ٠ وبعد هذه المقدمة ينتقل الى موضوع آخر النقاش، وسيكون الجو الوديّ مسيطرا على نعمة الحديث باكمله، ومن المهم ان تتعلموا ان التعامل الودي يسهل التعايش بين الناس فقط اذا كان صادقا٠ اما اذا كان مصطنعا) يهدف الى احراز مكسب من الآخر) فان هذا التعامل مرفوض٠ وسيكتشف الناس بسرعة مثل هذا الشخص ٠ ويجب لفت النظر الى ان المتحدث عادة يتابع رد الفعل عند المستمع، ووفق ذلك يغير في سلوكه ولذلك فان تشجيعكم للمتحدث بالغ الأهمية، وبهذا الخصوص اجرى" شبيلبرغر" التجربة التاليه -:

في العشرة دقائق الاولى من حديثه مع الذي تمت عليه التجربة، كان يبتسم له ، وينظر الى عينيه ويعبر عن موافقته على ما يقول، وفي العشر الدقائق الثانية كان رد فعله سلبيا، وكان ينظر الى جهة اخرى ، كما كان ينظر الى ساعته باستمرار، وباختصار فقد استعمل كل طرق المضايقة مع محدثه٠ والنتيجة كانت انه في العشرة دقائق الاولى عندما شجع محدثه، قدم المتحدث اراء اكثر من الحالة الثانية عندما قوبل بالاحباط٠

ان هذا يفسر لماذا يكون بعض الناس محبوبين ، انهم قادرون على تشجيع الاخرين خلال تعاملهم معهم٠ في كثير من الاحيان يكون التعامل الودي معديا كالابتسامة ، ان الناس لا يمكن ان يكونوا فظاظا مع من يتعامل معهم بود وحب، لذا فان التعامل الودي هو افضل سلاح ضد الفظاظة، هل تستطيعون المحافظة على هدوؤكم عندما يثور الاخر ويستعمل الفاظا قاسية؟ في معظم الاحيان سوف

تنجحون في تجريده من سلاحه، ودفعه للتصرف بأدب والاعتذار ٠

واليكم عناصر التعامل الوديّ -:
-1ان يكون لكم علاقة ايجابية بمن حولكم٠
-2لا تنتظروا من الناس المحبة، تعاملوا معهم على أساس أنهم يحبونكم٠
-3كونوا المبادرين في التعامل الوديّ مع الناس ، ولا تنتظروا حتى يحييكم الاخرون، بادروا بالتحية٠والابتسامة انتم٠
-4اضفوا على الحديث طابعا شاعريا٠
-5ركزوا على المواضيع التي يشارككم فيها الاخرون الرأي٠
-6التعامل الودي معد أي ينتقل من شخص لاخر٠
-هل تهتمون بالناس
هل ترعبون في ان يظهر الناس اهتمامهم بكم؟ هل ترغبون بان يهتم الناس بعملكم ومشاكلكم؟ هناك طريقة وحيدة للوصول الى هذه الرغبة٠ اهتموا بالناس حولكم ، بعملهم بافراحهم واتراحهم وسيقابلونكم بنفس الشعور٠ يوجد بعض الاشخاص ولمدة خمسين، او ستين او سبعين سنه لم يكتشفوا هذه الحقيقة، واصبحوا حاقدين على المجتمع الذي يعتبر بالنسبة لهم شيئا، ولا يهتم بهم، ولماذا يهتم بهم المجتمع ماداموا هم أنفسهم انانيون ولا يهتمون الا بانفسهم٠ بالتأكيد انكم تعرفون العديد من هؤلاء الافراد الذين لا يفتأون يتحدثون عن انفسهم، وعن مشاكلهم ولا يعطون الفرصة للاخرين في التحدث، ويقاطعونهم أثناء الحديث ولا يبدون أي تفهم نحوهم٠ ابدا لن يكون محبوبا ذلك الذي لا يبدي الاهتمام بالاخرين، ان الجليس الجيد حقيقة هو الذي يستطيع الاستماع بانتباه بالغ الى ما يقوله محدثه٠ ويشجعه بالاسئلة المناسبة على الاستمرار بالحديث وفي بعض الاحيان يحصل ما يلي: المستمع النبيه يمكن ان يعتبره المتحدث شخصا لطيفا دون ان يتفوه بكلمة طوال الحديث٠ ان الناس يرغبون في ان يهتم الاخرون بهم، وباعمالهم، ومشاكلهم واحوالهم٠ ولذلك فهم يقدرون المستمع الجيد، لماذ لا تستجيبون لهذه الرغبة، ربما تستفيدون شيئا اذا تركتموهم يتحدثون، بينما اذا تحدثتم انتم فقط فلن تتعلموا شيئا جديدا فقط ستسمعون ما قد قلتموه خمس او عشر مرات٠ لكن هناك فرق حقيقي بين الاستماع الحقيقي والتظاهر بالاستماع٠ ان الشخص الذكي سرعان ما يشعر اذا ما كان الاهتمام بحديثه حقيقيا٠ فاثناء الانتباه الحقيقي يتابع المستمع محدثه بعينيه، ويحني رأسه من وقت لاخر علامة على الموافقة٠ او يظهر الاستغراب ويبرهن على اهتمامه بطرح بعض الاسئلة المناسبة٠
ان بعض الناس يفكرون مسبقا فيما سيقولون لدرجة انهم لا يسمعون لما يقوله الاخرون كما ان الحديث عن الاهتمامات والهوايات سرعان ما يقرب بين الناس ، مثال:- في احد الايام جاء ضيف عند عائلة صديقة لي، ان ابنهم وقد كان في الثانية عشره من عمره مغرما بالسباحة والرحلات٠ وقد اعجب كثيرا بالضيف الذي يراه للمرة الاولى٠ ان السبب في ذلك هو ان اصغى لمدة طويلة لحديث الابن عما فعله في احدى المخيمات الكشفية، وكيف ركبوا في المركب الشراعي٠
ان عالم النفس المشهور"م٠ كوب" عبر عن قناعته بأن الاشخاص القادرين على جذبنا هم الذين يشاركوننا اهتماماتنا وآراءنا، وخصوصا آراؤنا عن شخصيتنا، ومن الطبيعي ان نمتلك اراء جيدة عن انفسنا، واذا كان هناك من يشاطرنا هذا الرأي فسيكون موضع حب عندنا
-اظهروا الاهتمام بالمواضيع الشخصية
أثبت علم النفس الصناعي بشكل علمي صحة مقولة: ان الانسان يحب ان يهتم الآخرون بقضاياه الشخصية، بافراحه ومشاكله٠ انه يسر عندما يلاحظ الآخرين مهتمين بنجاح ابنه في امتحاناته وانهائه المرحلة الثانوية بمعدل مناسب، او بزواج ابنته، او بمرض زوجته او ببناء بيت جديد، او باحفاله بعيد ميلاده الخمسين ٠٠٠الخ ان هذه الامور بالنسبة للفرد مهمة جدا، وبالتالي سيشعر بالسعادة عندما يسأله صديقه او زميله عن هذه الامور، ويتحدث عنها ٠ كم من الناس المحيطين به، ولا يبدون اقل اهتمام بمشاكله الخاصة٠ لذلك فان الشخص الذي سأل ويتحدث عن هذه الامور والمشاكل يدخل قلبه، وفي بداية هذا الفصل تحدثنا عن التعامل الوديّ، ان هذه يشمل ايضا الاهتمام بالمشاكل الشخصية للآخرين، ولا تنسوا ذلك ابدا ، فباهتمامكم بالآخرين تغمروهم بالسعادة ، وتشعروهم بأن الآخرين يحترمونهم، وانه يوجد على هذه الارض اناس يهمهم مصيرهم٠ ومن هذا

ستربحون انتم ايضا ، وستعرفون ان مدقق الحسابات في المكتب المجاور ، ليس فقط موظفا يجمع الاعمدة الطويلة من الارقام٠ وانما هو اب قلق على ابنه٠ لانه اصيب بجرح، ولا يدري هل سينهي امتحاناته ام لا ٠ وان المحاسبة لا تدفع الرواتب فقط،وانما هي ام تنتظر بخوف وفرح ولادة الطفل الاول لابنتها، وان العمال والموظفين الذين حولكم لهم افراحهم ، ومشاغلهم، وطموحاتهم الخاصة٠ وعند انصرافكم من العمل وفي طريقكم الى الباص هناك امكانية لمعرفة هذا كله٠ وستكون مفاجأة سارة للاشخاص الذين لم ترونهم منذ فترة طويلة ان يعرفوا انكم ما زالتم تذكرون ان لهم ثلاثة اطفال، وماذا يدرس كل واحد منهم، ان بعض الناس لديهم فكرة خاصة فيها اسماء اصدقائهم وعناوينهم ، وارقام تلفوناتهم، واماكن عمله واذا كان هناك تواريخ الميلاد، فستكون مفاجأة سعيدة لصديقكم الذي لم يركم منذ فترة طويلة، عندما تصله منكم بطاقة تهنئة وتحية بنماسبة عيد ميلاده٠ واذا لم تسطتع ذاكرتكم حفظ بعض المعلومات عن الحياة العائلية لاصدقائكم٠ قدوتوها ايضا، وعندما تنظرون في هذه المفكرة فستتذكرون مجددا الاحاديث الشخصية الماضية، وفي المستقبل لن تعطوا انطباعا سئيا وغير لطيف عندما تسألوا صديقكم كم من الابناء عنده خصوصا وانه قد قال لكم ذلك عدة مرات في الماضي٠

-هل يمكنكم وضع انفسكم في مكان الآخرين -:

أعتقد انه من أصعب الاشياء أن نتعلم كيف نضع أنفسنا في مكان الآخرين ، اذا استطعتم ذلك فانه من السهل عليكم ان تقفوا على أراء الاخرين وتروا الامور بأعينهم، ولذلك يجب عليكم ان تحاولوا امتلاك هذه الصفة وبدون شرط٠ ان البعض يعتقد ان سر النجاح في التعامل مع الآخرين يكمن في هذه الصفةفقط عندما أرى الاشياء من وجهة نظر الاخر٠ أستطيع معرفة الحجج والبراهين التي تستطيع اقناعه، كما أنني أستطيع تفهم موقفه٠

ان بعض الناس لم يحاول ابداء ان يرى أمور من وجهة نظر تختلف عن وجهة نظرهم٠ وما يثبت هذا الكلام هو كلام الناس في مختلف النزاعات والمجادلات سواء كان هذه في المحكمة او خارجها " ساجعله يقبل شروطي" "سأتدبر امره" الى اخره من القصص المشابهة عما سيفعل اذا فاز على خصمه، ما عدد المنازعات التي يمكن اكتسابها؟ انها قليلة جدا في كل نزاع توجد وجهتا نظر ومطلبين وانهاء النزاع يعني الوصول الى حل وسط بين الرأيين والمطلبين، ولو استطاع كل طرف من الطرفين، ان يضع نفسه مكان الطرف الاخر لعرفتا انه لا داعي للنزاع٠ وان الوصول الى حل وسط هو الافصل ، ان كل طرف له محبته سواء في النزاعات على الملكية او في النزاعات بين الزوجين، او في غير ذلك من النزاعات ٠

ان تستطيع وضع نفسك مكان الآخرين، ذلك أفضل ما تحتاجه في معاملتك مع الناس ، حاولوا وضع انفسكم مكان الاخرين في كل خلاف يحصل ، ان ذلك يسهل كثيرا من الامور وستتفوقون على الآخرين الذين لا يستطيعون ذلك ٠

-كونوا خلوقين ومؤدبين

يصل الباص الممتلىء بالركاب محطة النزول ، نحو باب الخروج يتجه رجل قوي يشق طريقه" افسحو المجال الا ترون اني اريد الوصول ويمر بمجموعة من الشبان انتم ايها الزعران، الا تستطيعون الافساح، ولعدة ثوان يسمع الصراخ والاهانات والشتائم من الطرفين وبعد نزوله من الباص يستمر الرجل في شتم" اولاد الشوارع" اما الشبان فسيقولون عنه انه جلف وحقير٠

كم مرة في اليوم تحدث مثل هذه المسرحيات؟ وهل هي ضرورية؟ بالطبع لا 0 كان يكفي بضع كلمات ولن نصل الى اية مسرحية ان هناك كلمات سحريه تجرد ايا كان من سلاحه٠

وفي حالتنا السابقة كان كافيا ان يقول الرجل الذي يريد النزول من الباص معذرة، اريد النزول ٠ مثال اخر:- معذرة لتأخيركم، لكن هل تستطيعون اخباري اين٠٠ ففي هذه الحالة عندما تطلبون منه بكل احترام فانه سيتوقف ويجيبكم بالرغم من انه في عجلة من أمره، وستجيبون شكرا، واعتذر مرة اخرى على تأخيركم٠٠٠ ان كلمات مثل " ارجو المعذرة على٠٠٠" او أسف على٠٠٠ لا تحسبوا انها لا قيمة لها، ان مثل هذه الكلمات ضرورية في كل حين ، وهي وسيلة رائعة لتسهيل العلاقات الانسانية٠

وبهذا الخصوص قد يقول أحد القراء هل هناك شخصا متطرفا في التهذيب والاخلاق، باستمرار يطلب

المعذرة ، ويتأسف ويبالغ في الاحترام بالتأكيد انه يوجد مثل هذا الشخص، ولكن ليس اكثر م ١: ١٠٠٠٠ فلذلك فلا داعي للخوف من المبالغة في هذا السلوك المطلوب٠

الفصل العاشر

الى ماذا يتوق الناس ؟

-ان الانسان يطمح في الحصول على التقدير والمديح ٠

-تعلموا كيف تقيمون الاشياء الصغيرة٠

-هل تجيدون الاشارة الى الاخطاء ٠

-هل تعرفون اسماء الاشخاص المحيطين بكم ؟

الفصل العاشر

الى ماذا يتوق الناس

ان نجاح أي مجموعة من الافراد يعتمد على العلاقات بينهم ٠

من الضروري جدا في أي مجتمع كان ، وجود التناغم والتفاهم بين الناس، الذين يوجوون على شكل مجموعات ،سواء في المصنع او اماكن العمل الاخرى في المنظمات الشعبية وغيرها، او في الاحياء السكنية واخيرا في اصغر تجمع انه العائلة، ان الخلافات المتبادلة ، المنازعات، انعدام

الاتصال بين افراد المجموعات يؤثر تأثيرا سلبيا على حياة المجتمع ككل، ان عدم رضى الافراد الناتج عن العلاقات الاجتماعية السيئة غالبا ما يؤدي الى انخفاض انتاجية العمل وفي معظم الحالات لا تكون هذه الخلافات نابعة عن ارادة شريرة، او قصد سيء، وانما بسبب ضعف معرفة الناس بالقواعد النفسية للعلاقات الانسانية، اننا لم نتعلم في المدرسة رد الفعل النفسي الذي يحدثه سلوك معين من قبلنا عند الاخرين، صحيح ان الانسان يتعلم من الحياة اشياء كثيرة، لكن لا يملك كل فرد الاحساس الدقيق لتقدير رد الفعل النفسي عند الآخرين٠ والشباب الذين تنقصهم الخبرة، لا يعرفون المبادىء الرئيسية للعلاقات الانسانية المتبادلة، ولذلك يقترفون اخطاء لا داع لها اثناء تصرفاتهم وسلوكهم، ان تتعامل بشكل جيد مع الاخرين يعني ان تجيد المبادىء الاساسية في هذا المجال ٠ في الفصل العاشر وحتى الرابع عشر وردت بعض اهم القواعد الضرورية للتعامل الجيد بين الناس في مختلف المجموعات، ومن البديهي ان يهتم كل فرد منا بأن يكون في المجموعة التي يشيع فيها جوا وديا، ويتعامل الافراد فيما بينهم بحب وتفاهم واحترام٠ولو اتقن كل فرد منا جزء من هذه المبادىء على الاقل ، وطبقها في حياته لساهم في تحسين العلاقات بين الافراد في المجموعات ، وبهذا ساعد على انجاز العمل في المجموعات العمالية، وفي التنظيمات الشعبية، وفي المجالس المحلية٠٠٠الخ٠ وكذلك ايضا في العلاقات الاسرية٠

-ان الانسان يطمح في الحصول على التقدير والمديح

هل تذكرون اليوم الاسود الذي طلبكم فيه رئيسكم في العمل ليقول لكم رأيه في المشروع الذي قدمتموه له٠ لقد كان غاضبا وهو يشير الى جميع اخطائكم المرتكبه، وماذا قالوا له " خوق" من هذه الاخطاء ٠ وقد قال لكم :- انكم تهددون سمعة القسم الجيد٠ اما انتم فقد كنتم واقفين وتتمنون ان تبتلعكم الارض٠ وبعد عصر ذلك اليوم ايضا، قابلكم احد معارفكم ، وبدأ يستغرب من انكم لستم على ما يرام، وان شعركم ازداد بياضه، ان هاتين الحادثتين في يوم واحد قد اثرتا على مزاجكم بشكل سيء طلية ذلك المساء وحتى لعدة ايام تاليه ، لماذا؟ لسبب بسيط هو ان الانسان لا يحب ان يسمع اشياء سئية عن عمله، او عن مظهره وعن أي شيء يتعلق به٠ولكن كيف شعرتم عندما اطرى عليكم رئيسكم في العمل وقال : ان مشروعكم كان افضل مشروع مقدم اليه اليس من المدهش حقا ، ان يعتمد مزاج الشخص ورضاه على رأي الاخرين وفكرتهم عنه؟ان علم النفس الحديث اثبت انه عدا عن الغرائز العضوية الرئيسية مثل: غريزة الدفاع عن النفس غريزة اشباع بعض الحاجات مثل الجوع والعطش ، فانه توجد عوامل اخرى ذات طابع اجتماعي تحدد سلوك كل فرد منا، ومن بين هذه العوامل الشوق الى ان نكون معتبرين منذ الطفولة المبكرة يتوق الانسان الى ان يقدره الناس ، وان يكون مهما، وان يقدر الاخرون عمله٠ وان يؤمنوا بالدوافع الخيرة لتصرفاته000 الخ٠

انظروا الى الطفل في سريره، انه ينتظر ثناء امه عليه، بانه قادر على التصفيق ، وانه اصبح قادرا اظهار كم هو كبير ، ان رغبة الطفل في ان يكون معتبرا شرط رئيسي في سرعة نموه، وتشكل

مهاراته الرئيسية، ان الانسان يمكنه اشباع حاجته من الطعام والشراب ، لكن حاجته في ان يكون متفوقا ومتميزا لا يمكن ان تشبع او تتوقف. تثنون

على الطفل لاقل شيء تعلمه، فيبدأ المحاولة لتعلم اشياء اخرى فقط ليحصل على ثنائكم. اما اذا غفلتم عنه ولم تهتموا بما يفعل ،فان تطوره سيبطوء كما ترى تجربتنا الحياتيه .

ان الحنين الى التقدير والمدح هو السبب الذي يجعل الطفل يطلب من امه النهوض من مكانها، والذهاب معه الى آخر الرصيف، لكي يريها انه قادر على القفز من على الرصيف الى الشارع وبالرغم من ان القفز عن ارتفاع ٢٠ سنتميترا لا يعتبر ذلك الانجاز، الا ان الطفل ينتظر الثناء. وفي المدرسة ايضا يتعرض الطفل الى منافسة الاطفال على ثناء المعلم ، واذا لم تستطيعوا تحقيق النجاح في هذا المجال حيث يسبقهم الاخرون في الحصول على معدل اعلى في الامتحانات او في الرياضيه او في غير ذلك من النشاطات فانهم سيلجأون الى لفت الانظار بالممارسات السلبية.

ان كثيرا من انحرافات بل وحتى جرائم الاحداث تعزي الى انهم ارادوا الاثبات لزملائهم انهم لا يخشون شيئا حتى ولا من السجن، واذا استطاع الباحث النفسي او الاجتماعي النفاذ الى طفولة مثل هذا الحدث سيكتشف انه كان يفتقد دائما الى حنان الاهل في عائلة مفككة، او يفتقد تقدير المدرسين في المدرسة، فقط هي " الشلة" التي استطاعت تقديره ، لكن على تصرفات يرفضها المجتمع وهذا بالنسبه له لا يعتبر شيئا. فالمهم انه يجد من يقدره ويعجب به ولحسن الحظ ان الكثير من الناس يطمحون الى الحصول على التقدير على الاعمال الحسنة. وليس الاعمال السئية، كما انه من المفروض ان تتوقع من ذلك الذي يصل الى وضع مناسب ان يكون راضيا عن ذلك، الا انه يلاحظ ان طبيعية البشر وخصوصا الاكثر انانية، لا يكونوا راضين ابدا، دائما يرغبون في الوصول الى درجات أعلى والى كسب المزيد من الاعتراف والتقدير، ويشهد التاريخ على ذلك بأمثله منها، الاسكندر المكدوني الذي انتقل من نصر الى نصر ، وفتح البلاد واحده بعد الاخرى، الا ان أي فعل من هذه الافعال لم يشبع رغباته، لانه كان يطمح الى احتلال العالم بأكمله ، ان الرغبة في ان نحصل على التقدير يلاحقنا من المهد الى اللحد، ان العجائز الجالسون في قاعة الانتظار عند الطبيب يعدون وبسرور الامراض التي اصابتهم، ويتحدثون عن مصائبهم، وانه لا احد قد صارع المرض.مثلهم فقط، وفقط ليحوزوا على تعاطف واعجاب المحيطين . الاثرياء الامريكان امثل " روكلفر" و" فورد" وغيرهم لماذا اقاموا الصناديق التي تخدم الطب والعلم والابحاث وغير ذلك من الاهداف الاجتماعية؟ يمكن القول لانهم وضعوا في حسابهم ان الناس يتهمونهم في انهم،وبدون هوادة قد صعدوا الى اعلى دون اكتراث الى عدد الاشخاص الذين حطموهم بطريق مباشر او غير مباشر. وعن طريق المشاريع الخيرية ارادوا الاثبات للناس بان الدعايات التي تقال عنهم غير صحيحة وانهم خيرون وانسانيون.

لقد أوضحنا بالامثلة العديدة العطش الدائم واللامحدود عند كل فرد في الحصول على التقدير والاحترام. لكي نجعل القارىء يفكر: هل يتصرف مع الناس بالشكل الذي يجعلهم بعد الحديث معه يشعرون بانهم حازوا على الاعجاب . او على العكس يذهبون وهم محبطون، وما دمتم تفضلون

الاشخاص الذين يتحدثون باشياء لطيفة على الاشخاص الذين يتحدثون بأشياء مزعجة، فلماذا تحاولون انتم اسعاد الاخرين بالكلمة الطيبة؟ ان هذا لا يعني ان تحجب الاخبار السيئة او النقد البناء، فالنقد ضروري ولكن يجب تقديمه بشكل لا يجرح كرامه المنتقد.

-تعلموا كيف تقيمون الاشياء الصغيرة

تمضي الحياة بكم حتى دون ان تشعروا انكم في كل يوم تضيعوا العديد من الفرص لاسعاد الآخرين كل شخص تلتقون به لا بد انه يعمل عملا ما، ويهتم بأمر ما ، الا ان الكثير من أقربائه وأصدقائه يمرون به دون ملاحظة ذلك ، وان لاحظوا ذلك لا يجدون من الضروري الاشارة اليه.

تسرعون الى الباص صباحا، لكن باب الدخول اغلق، وفي اللحظة الاخيرة يفتح لكم السائق الباب، في هذه الحالة من الضروري ان تقولوا له.. اشكرك، انك رجل طيب، لو كان آخر في مكانكم لما نتظر، انكم بهذا تفرحوه حيث قدرتم لطفه واخلاقه.

زميلتكم في العمل تريكم التقرير الجاهز الذي يجب تقديمه الى الرئاسة، وتعلمون كم هي مبدعة في عملها انكم لم تقولوا لها هذا ابدا، اليوم عبروا لها عن سروركم من عملها الرائع.سوف تفاجأ وسيحمر وجهها نتيجة اطرائكم.

لا تنتظروا الاشياء الكبيرة حتى تعبروا عن شعوركم ، وانتهزوا فرصة أي عمل اعجبكم مهما كان صغيرا لتبدوا اعجابكم به ان الشخص صاحب العلاقة سيكون قادرا على التمييز بين الاشياء الجيده وغير الجيدة. التي يفعلها، وما هي الاشياء التي اعجبت الاخرين، حتي يستمر في المستقبل على هذه النمط كي يحوز على ثقة الاخرين وعرفانهم. ان هناك مثلا امريكا قوي اللهجة: ان الضرب على الكتف غالبا ما يوفر علينا فيما بعد الركل على المؤخرة، فاذا لم يقم المسؤول بالاطراء على عمل موظفه فان هذا الموظف سيفقد الحافز على تحسين عمله، ان الاطراء يختلف عن المراهنه انني اقترح ملاحظة الامور الصغيرة الحسنة في الاخرين، والتعبير لهم عن اعترافنا بها، ولا اقترح المراهنة. أي الاطراء على اشياء غير موجودة في الشخص وفي اغلب الاحيان يعرف الناس بأنفسهم ما يفعلون من امور ويعرفون النواحي الايجابية في شخصيتهم ، واذا قام احد بالاشارة الى ذلك فانه سيفرحهم، ان الشخص العاقل يعرف المداهنه(التزلف) التي لا اساس لها، وينفر من مثل هذا الشخص .

أتذكر مرة كيف سألت فيما اذا كان اطرأئي عبارة عن مداهنة(تزلف) ام لا في احدى الجلسات ابديت اعجابي بالثوب الجديد لاحدى الزميلات فسألتني : من اين لي ان أعرف أنك لا تجاملني ؟ فانت دائما تطري على ثيابي؟ فأجبتها: منذ فترة قصيرة كنت ترتدين ثوبا ازرقا، هل قلت لك ، انه اعجبني ؟ قالت صحيح. وتوقعت عندها ان تقول شيئا عنه . وكانت مفاجأة انك لم تتحدث عنه عندما يعجبني امر ما ، اثني عليه ،والا فاصمت 0 ان أفضل حافز للعمل هو التقييم العادل. يجب ان تعرفوا ان مئات من الناس المحيطين بكم ، ذوي الجوع الدائم للتشجيع لا يسألهم احد عن ماذا يفعلون بشكل جيد، وماذا يمكنهم ان يفعلوا بشكل أفضل ، لا احد يخبرهم بخصالهم الحميدة ، والتي يجب تطويرها في المستقبل . ان القليل من الناس يستطيعون الحكم على انفسهم بأنفسهم.

والاغلب هو ان الناس المحيطين بهم يستطيعون مقارنتهم بالاخرين، وملاحظة قدراتهم ومواهبهم . نعرف حالات كثيرة من ذاتيات الكثير من العظماء قاموا بالتوجه الصحيح المناسب لقدراتهم من بعد حديث مع احد الناس حيث استطاع تقييم شخصيتهم بشكل حقيقي.اذا قمتم بالحديث مع شخص ما. فلا تحاولوا جذب انتباهه نحو شخصيتكم لتقولوا ماذا استطعتم ان تفعلوا بل اعطوه الامكانية بالملاحظات المناسبة، ليقول شيئا عن نجاحاته. واذا قدرتم عمل الاخرين فانكم تستطيعوا ان تنظروا منهم الشيء نفسه،واذا بحثتم فقط عن اخطاء الاخرين فانهم سيتصرفون معكم بنفس الطريقة.

اثناء الجلسات غالبا ما يتم التحدث عن اخطاء الغائبين ، بشكل أكبر من مآثرهم . لنحاول ان نفعل العكس ، ونتحدث عن ايجابيات الغائبين ، اليس من المفرح ان تعرفوا انه في جلسة ما قد تم الحديث عن صفاتكم الجيدة. يرددون القصة التالية التي حدثت ابان الحرب الامريكية بين الشمال والجنوب.كان الشمال يمتلك عددا قليلا من الجنرالات القديرين ، احد هؤلاء الجنرالات كان الجنرال " غرانت" لم يعجب غرانت هذا المحافظين ، لانه كان يشرب الويسكي كثيرا، لذا ذهبوا الى الرئيس لنكولن وطلبوا منه طرده من الخدمة. فأجابهم لنكولن مازمحا، اعرفوا نوع الويسكي الذي يشربه وقدموا منه الى الجنرالات الذين ينهزمون باستمرار.

-هل تجيدون الاشارة الى الاخطاء؟

ان كل واحد يحب سماع المديح. اما الانتقاد فلا يطيقه آيا كان، ان المديح يثير التعاطف بينما الانتقاد يؤدي الى النفور، ان الاشخاص الذين لديهم حساسية خاصة، يتذكرون كلمات المديح او الانتقاد لفترة طويلة، مما يؤثر على علاقتهم بالشخص الذي قال هذه الكلمات. وبالرغم من هذا فانه لا يمكن، ولا في أي مجتمع ان لا يقدم الا المديح والثناء، وان لا تذكر الاخطاء مطلقا. انه لفن رائع ان تنتقد الاخطاء . دون ان يشعر الاخر بانك جرحت كرامته، بالنسبة للمديح فالامر سهل. وكما يقول المثل المازح: " ان الناس عطشى للمديح كعطش الارملة لكلام الحب "، اما بالنسبة للنقد ، ذكر الاخطاء فيجب الاقدام بحذر ولباقة شديدين.وتوجد عدة قواعد للنقد اللبق، اذا راعيتموها فيمكنكم الامل بأن المنتقد لن يشعر الاهانة، وهذا شيء مهم. ومن المعروف جيدا ان بعض الاصدقاء يفترقون فقط لان احدهم ابدى للاخر انتقاده بطريقة غيرمناسبة، وبشكل عام في المجتمع. وخصوصا بين الناس الذي لا تربطهم علاقة رئيس ومرؤوس . يجب ان يقدم النقد فقط بعد تفكير عميق، اما في العمل حيث احدى مهام الرئيس ان يصحح اخطاء الموظفين، ويساعدهم على تطوير اساليب العمل، فان القضية تختلف ، ومع هذا فان طريقة انتقاد المسؤول للموظف تري المسؤول الجيد من المسؤول السيء، فالانتقاد السيء يثير الشخص ويحفزه ضد المسؤول، اتذكر حادثة حصلت وكنت شاهدا عليها.

في احدى الغرف حيث كانت تعمل ثلاث موظفات، وكان هناك جليسان ينتظران ، دخل المسؤول غاضبا وصارخا، وبدا بتصنيف احدى الموظفات امام الحاضرين ، احمر وجه الموظفة، وقالت بعد ان خرج. هذا اخر ما استطيع تحمله، والان بالفعل سأبحث عن مكان اخر. وبعد ذلك علمت ان

مثل هذه المسرحيات كانت تحصل كل يوم، ان المسؤول في هذه الحالة قد اخطأ في المبدأ الاول الذي يجب مراعاته عند الاشارة الى الاخطاء ، بينما يمكن ان يتم الاطراء امام الجميع،فان القاعدة في الاشارة الى الاخطاء هو ان تكون بين اربعه اعين فقط.

موظف شاب ، طلبتم منه ان يقدم بعمل مخطط ما، اذا لم يعجبكم المخطط، كيف ستوضحون له خطأه ان ترجعوا له المخطط، وتطلبوا منه اعادة عمله. من الافضل ان تتذكروا سنوات شبابكم عندما بدأتم العمل . اطلبوه، وتكلموا معه بصراحة. واخبروه كيف كنتم تخطئون في مثل هذا العمل عندما بدأتم. انصحوه بطريقة ما ، كيف يتم عمله. وبأبتسامة مشجعة قولوا له ان يعيد عمل المخطط.

من هذا العمل نستخلص مبدأين في النقد، قولوا ان كل شخص يعمل مثل العمل لاول مرة، يقترف بعض الاخطاء ، حتى انتم فعلتم ذلك بشكل خاطىء مثلهم، ولذلك عليهم ان لا يخجلوا هذه المرة.

اما المبدأ الثاني:- عند الاشارة الى الاخطاء عليكم ان توضحوا كيف يتم العمل الصحيح، واذا لم تعرفوا فمن المفضل ان لا تنتقدوا .

سوف نعطي مثلا اخر: فتاه انهت الثانوية التجاريه، بدأت العمل عندكم كسكرتيره، شكل الرسائل التي تكتبها بعيد كل البعد عن المطلوب. ادعوها وامدحوها على بعض الامور البسيطة التي تجيدها ومن ثم اشيروا الى اخطائها، في اعداد الرسائل ، اطلعوها على بعض الاسئلة، لتعرف ما هو المطلوب بالضبط. واخيرا قولوا لها: انها ما دامت تقوم بالاعمال الاخرى فانه بالتأكيد لن تجد صعوبة في تشكيل الرسائل، ومن هذا المثل نستخلص المبدأ الثالث : في البداية اعربوا عن ثنائكم على العمل الجيد. الذي يقوم به الشخص، ومن ثم اشيروا الى خطئه. لنفترض مثلا ان احد معارفكم قد طلب من احدى الصحف ان يكتب مقالا نقديا. وقد احضر لكم المقال بخط يده لتقولو رأيكم فيه، ومن النظرة الاولى لاحظتم انه قد استخدم مصطلحات لا يفهمها الا المتخصصين، وانه من الصعب للغاية ان يفهم القارىء العادي هذا المقال. حاولوا البدء بالنقد غير المباشر. وتقولوا: ان المقال جيد، لكن الى أي مجله مختصة سوف يبعثه؟ واعربوا عن اندهاشكم عندما يقول لكم ان هذا المقال سينشر في صحيفة يوميه، واسألوا فيما اذا كان يعتقد ان القارىء العادي قادر على فهم المصطلحات المختصة، وهكذا وبطريق غير مباشر ، توجهوه نحو فكرة انه لغير المختصين يجب الكتابة بطريقة اخرى. مثال آخر:- المدير يسير في ارجاء المصنع، ويشاهد احد العمال بدون النظرات الواقية، يتوقف عنده ويقول : بالتأكيد ان نظاراتكم غير صالحة ، تعالوا معي لاعطيكم غيرها .من المثل السابق نخرج بالنصحية الآتية: انه في بعض الحالات يجب اعطاء الاولوية للنقد غير المباشر أي ذلك النقد الذي يجعل المعنى بالامر لوحده يعرف الخطأ المرتكب دون الاشارة اليه مباشرة. بالرغم من ان احد اصدقائكم له الكثير من الصفات الحسنة، الا ان عنده نقطة ضعف في حالات معينة يتفجر من الغضب ويتصرف دون تفكير. ان هذا الصديق الجيد بحاجة الى ان تلفتوا نظره الى الضرر الكبير الذي يحدثه في مثل هذه الحالات. لكن لا يمكن الحديث معه حول هذا الموضوع في اللحظة التي يكون غاضبا فيها.

انتظروا اللحظة المناسبة بعد أسبوع او أسبوعين حتى تكونوا في وضع هادىء، وعندها يكون قادرا على الاستماع الى ملاحظتكم، وسيحاول فيما بعد ان يكون سلوكه اكثر واقعية. ومن هذا المثال نستقي النصحية الاخرى: في بعض الحالات الفتوا النظر الى الاخطاء بعد حدوثها عندما يكون المخطىء في وضع يسمح له بتقبل ملاحظتكم. من جهة اخرى فان بعض الناس لا يحب مطلقا الاشارة الى اخطاء الاخرين، واذا كانت القضية قضية عمل فانه التأخير في رصد الاخطاء يؤدي الى تدهور الوضع.

وفيما يتعلق بالنقد والاشارة الى الاخطاء فان الكثير من الناس لا يعرفون المقياس الحقيقي. فبعض الناس دائمي النقد، وفي كل عمل . يبحون عن الاخطاء، ينتقدون دون تفكير، وبالتدريج يستفزون الآخرين ضدهم، وقد ذكرنا ان هذا العمل من أحد أسباب العزلة والبقاء دون أصدقاء او معارف . والبعض الاخر على العكس : انهم يعرفون انهم اذا قاموا بالاشارة الى اخطاء شخص ما ، فانه سينفر منهم ولذلك فقد قرروا ابدا ان لا ينتقدوا احدا، ان هذا الاسلوب خاطىء ايضا، اليس اصدقاؤنا هم الذين يساعدوننا على التخلص من اخطائنا، خصوصا في سن الشباب، حيث انه من جهة تكوين الشخصية في مرحلة تشكلها، ومن جهة اخرى يكون الشاب قابلا للانتقاد.

طرح "لورد" في احدى توجيهاته للقادة ثلاثة اسئلة عليهم -:

-1من الحاضرين في ال(٢٤) ساعة الماضية قام بانتقاد احد موظفيه؟ ورفع الجميع ايديهم. وبعد ذلك سأل -: من منكم يعتقد ان النقد عملية صعبة؟ ورفع الجميع ايديهم ايضا. واخيرا سألهم :-

٣ -من منكم يعرف شخصا قام بالانتقاد وحظي بالتقدير من المنتقد؟ ورفع اثنان فقط ايديهم 0

ان تشير الى اخطاء الاخرين بالطريقة التي لا تجرح كرامتهم، ان ذلك عملية صعبة، لذلك نعيد المبادىء النابعة من الامثلة السابقة -:

-1الاشارة الى الاخطاء بين اربعة عيون فقط .

-2انتقد بلطف وانت تبتسم .

-3يجب القول ان مثل هذه الاخطاء يرتكبها الاخرون ايضا، وانت ايضا قد قمت بخطأ مشابه .

-4قبل ذلك امدح الشخص على ما يقوم بفعله بشكل جيد.

-5وضح كيف يتم العمل الصحيح، والا فلا تنتقد .

-6بعد ذلك اثنى على الشخص وعبرله عن ثقتك بأنه لن يجد صعوبة في تصحيح الخطأ.

-7اذا كانت هناك امكانية فاجعل النقد عبر طريق غير مباشر .

-8يجب ملاحظة فيما اذا كان من الضروري ان يتم الانتقاد فورا او يتم تأخيره.

ان الناس مختلفون، ويتأثرون بشكل مختلف بالانتقاد او المديح، ان التجارب النفسية التي اجريت في السنوات الاخيرة على بعض الاطفال في عمر المدارس اثبتت أن؟ ( )تتأثر اكثر بالمديح، بينما ال ( ) ؟ تتأثر اكثر بالنقد، ان هذا لا يعني ان يتم انتقاد ال Extravباستمرار وعلى العكس يمكننا

الاستنتاج ان نقد ال **Intrav** لن يوصلنا الى نتائج جيده.

وبما يتعلق بعملية النقد. يجب ان نقول عدة كلمات عن الاعتراف باخطائنا، وما يسمى بالنقد الذاتي. فمن المهم ان نتعلم الاعتراف بأخطائنا وتصحيحها، وهذا ليس عملا سهلا، ولذلك فمن الضروري ان يشجع المجتمع افراده على الاعتراف باخطائهم عن طريق النقد الذاتي .

-هل تعرفون اسماء الاشخاص المحيطين بكم؟

هل تلاحظون انه عندما تقع في ايديكم صورة لمجموعة من الاشخاص تضمكم، انكم تبدأون اولا بالبحث عن انفسكم؟ وبنفس الطريقة يشدكم الاهتمام لمعرفة ما اذا كان اسمكم قد ورد في قائمة المتحدثين ..الخ. ان اسم الشخص عزيز جدا عليه. لذلك فانه يرتكب خطأ جسيما ذلك الذي غالبا ما يحرف او ينسب الى اسماء الاشخاص الذين يتعامل معهم. اتذكر مرة المحادثات التليفونية التي كانت ستنتهي نهاية سئية لو انني تكلمت مباشرة مع الشخص الذي اريده. كنت اريد التحدث مع الدكتور محمد عز الدين واخطأت وطلبت الدكتور محمد عز الدين " لكن السكرتيرة قالت لي بعد تردد وهي تضحك : لا يوجد هنا د. عز ولكن سأعطيك الدكتور عز الدين" ان افضل طريقة لحفظ اسم أي شخص هي مخاطبته باسمه عدة مرات اثناء الحديث معه.

ينتشر في الغرب بشكل كبير استعمال علم النفس الصناعي . والنتيجة هي ان الانسان ككل تهمه العلاقات النفسية اكثر من اية تكنولوجيا، ان البروفسور"خير" يشير الى وسيلة ممتعة لزيادة الانتاجية في العمل في احد الاقسام الذي كان ذو انتاجية منخفضة.

لقد ثبت انه لا توجد اية علاقة شخصية بين العمال والفنيين ، ولم يعرف الفنييون حتى اسماء العمال. فما بالك بمشاكلهم الشخصية، واهتماماتهم...الخ. في البداية ارادوا افهام الفنيين بأهمية الاحتكاك الشخصي مع العمال . ثم قرروا ان هذا ليس بأي نجاح كبير. واقترح عالم " النفس الصناعي" طريقة اخرى وهي اعطاء كل فني بطاقة لكل عامل في مجموعته، وطلب منه تعبئة الفراغات الموجودة، كان عليه معرفة المعلومات التالية عن كل عامل: - اسم العامل، العنوان،اسم زوجته، عدد اطفاله، عمره. اين كان يعمل وماهي اهتماماته..الخ. وامر الفنيين ان لا يطلبوا من العمال انفسهم تعبئة هذه البطاقات، وهكذا كان عليهم جمع هذه المعلومات بطريقة غير مباشرة عن طريق الحديث مع العمال .

وعندما قدم الفنييون هذه البطاقات للادارة ، من الطبيعي ان تتلفها، لأن هذه المعلومات موجودة منذ زمن، والادارة ليست بحاجة لها. وانما كان الهدف ان يدخل الفنييون في علاقات شخصية مع العمال . واستطاعت هذه العمليه ان تغير جو المصنع. وان تزيد من انتاجية في العمل ، وفي المصانع الكبيرة في الغرب مساعدين للمدراء يهتمون بالمسائل الشخصية للعمال ، حيث انه في المصانع الكبيرة وفي غمرة العمل ، لا يتمكن المدراء ورؤساء الاقسام من الاهتمام بالمواضيع الشخصية للعمال. مما يجعل العامل يفقد المبادرة ويصبح مجرد كتلة، وينخفض اهتمامه بالعمل مما يؤدي الى انخفاض الانتاجية. ان هذه الطريقة التي تعرف باسم **Humen relations**

"العلاقات الانسانية" لا تهدف الى معرفة وضع العامل بقدر مساعدته، وانما تهدف الى تغطية عدم رضى العمال في الاستقلال في الدول الرأسمالية، والى رفع مستوى الانتاجية ٠

الفصل الحادي عشر

ماذا نتعلم

-يجب التكيف مع الظروف والوقت ٠

-هل نختار طريق التعرف حسب مشاركنا ٠

-اطرحوا الاسئلة ٠

-لماذا نملك اذنين اثنتين وفم واحد ٠

-التهذيب يهزم كل سلاح ٠

-هل يمكن انهاء الجدال عن طريق الحل الوسط؟

-كلمة انت بصوت عال ، كلمة انا قلها همسا ٠

-عبروا عن الشك بحذر ٠

-كونوا لبقين ٠

-اذنا الملك ميداس ٠

-متىعلينا ان نصمت ٠

-احذروا من ان تصبحو ضيوفا غير مرغوب فيكم ٠

-انتبهوا الى مزاجكم السابق ٠

-استطلاع الرأي المسبق ٠

-كيف يمكننا التخلص من الخجل والاضطراب ؟

الفصل الحادي عشر

ماذا نتعلم ؟

-يجب التكيف مع الظروف والوقت

ان الظروف والوقت يكون لهما الاثر الكبير على نجاح عمل معين، ويجب التقدير المسبق اذا ما كان الوقت والظروف ملائمة لهذا العمل في ذلك اليوم ٠

نريد ان نسأل مثلا عن مصير الطلب الذي قدمناه الى احدى المؤسسات: - اذا ذهبنا الى المسؤول في وقت الغداء ، فعلى الاغلب اننا لن ننجح، فاما اننا لن نجده لانه ذهب لتناول الغداء ، واما ان نجده يستعد للخروج مما يجعله يجيبنا باختصار ودون فائدة٠

في حالة اخرى تعرف مثلا ان الموظفين الثلاثة الذين يعملون مع موظفنا يخرجون الساعة التاسعة ٠ من المفضل عندها ان نقوم بزيارته بعد ان يكونوا قد خرجوا، أي عندما يكون الوضع اكثر هدوءا٠

نريد التعرف ، واخذ النصيحة من أحد المختصين الذي لم يسبق لنا ان تعرفنا عليه، فنعرف متى سيلقي محاضرة ونذهب الى هناك٠ وأثناء الاستراحة يمكننا ان نقدم انفسنا اليه، وان نتحدث عن المحاضرة ٠ او عن احد عماله ثم نرجوه ان يقدم لنا النصيحة، طيلة النهار واثناء الاجتماع كنا نتقابل مع احد الاختصاصين الذي نعرفه، لكن قليلا ما اتيحت لنا الفرصة بالحديث معه، فاذا لم يكن منضما الى مجموعة اخرى نستطيع الاقتراح عليه بتناول الغداء معنا، ان الحديث على الطاولة يكون اقل رسمية من الحديث في المكتب٠ وبنفس الطريقة يمكننا التصرف عند مناقشة قضية ما ٠ فاذا استمر البحث والنقاش مدة طويلة يمكننا دعوة المشاركين للذهاب لتناول الغداء معا٠ ربما وخلال الغداء يتكون جو مناسب للوصول الى حل وسط ٠ وفي بعض المسائل البسيطة تتردد بين ان نتصل "بالتليفون" او نذهب شخصيا ، وبالرغم من ان الزيارة الشخصية تكلف وقتا اكثر ، الا انها في كثير من الاحيان افضل من مجرد الاتصال بالتليفون٠ فبواسطة التليفون يكون الكلام مختصرا، وربما لا يتأكد الشخص الاخر مع من يتكلم ما دام لا يراه شخصيا ٠

-هل نختار طريق التعرف حسب مشاركنا

هل فكرتم يوما في الاختلاف بين سلوك الطفل الصغير مع مختلف الاشخاص وبين سلوك الرجل العاقل؟ الطفل ذو السنتين، او الثلاثة اذا لم يكون خجولا يتصرف مع الجميع بنفس الاسلوب، بغض النظر اذا كان هذا الشخص والده او عمه،او جده، او أي ضيف كان ٠ ان الطابع المشترك عند الاطفال غالبا ما يكون في انهم يطلقون لقب "عمي" على الجميع ، دون تفريق بين درجة القرابة او الصداقة للعائلة، او حتى الوضع الاجتماعي ، ومع مرور الايام يبطأ الطفل بتحديد سلوكه حسب الشخصيات التي تيعامل معها ٠ وعوضا عن الشكل الاول البسيط للسلوك ٠ فانه يبدأ باستعمال اكثر من اسلوب، يتصرف بشكل مختلف مع افراد الاسرة، الاصدقاء ،المعلمون، المعارف ، الاشخاص الذي لا يعرفهم ، ومع مرور الايام فان هذه الاساليب المختلفة في التعامل تزداد، بعض الناس يعتقدون انهم غيروا شخصيتهم تماما في تعاملهم مع شخصين مختلفين٠ ان هذا التغيير ناتج عن القدرة الذاتية على التغيير٠ او تتغير الظروف المحيطة، مثلا ذلك الشاب الذي يكون واثقا وجريئا وطبيعيا في جلسة مكونة من الرجال فقط٠ ويكون خجولا مضطربا بين مجموعة النساء٠

او العكس - لطيف ولبق مع النساء، ومع الرجال يكون فظا وعدوانيا، بالتأكيد انكم كنتم شاهدين على مثل هذه التغيرات المفاجئة.

تكونوا ضيوفا عند الاصدقاء فجأة يقرح جرس التليفون، وبما ان صديقك كان مركزا في حديثه معك. ولم يعرف من الذي اتصل ، فقد بدأ الحديث برقة ونغمة هادئة. لكن فجأة اكفهر وجهه وتغيرت لهجته لانه ثبت ان الذي كان يتحدث هو مديره في العمل ، يحصل كذلك ان شخصين يريدان شخصا ما ، ويقيمانه بشكل مختلف تماما. وروي لي احد الأصدقاء ما حصل معه كنا في احد الاجتماعات، وتقابلت مع امرأة ذكية ولطفية في الخامسة والثلاثين من عمرها. وكانت جيده في عملها. وقدرتها عالية، لكنني لم اكن افهم لماذا كانت تتصرف كفتاه في عمرالمراهقة. ولم اعرف لماذا كانت مضطربة، لا تدري اين تذهب بيديها من الاضطراب . بعد عدة سنوات اثناء حديث مع احد الاصدقاء اكتشفنا اننا نعرفها الاثنان، وقلت له : انني قدرتها كثيرا، لكنني ابديت استغرابي من سلوكها الذي يبدو عليه الخجل والخوف وعدم الثقة، فوجىء صاحبي بكلامي، وقال : انه لم يلاحظ مثل هذا السلوك عليها ابدا. واستغربت اكثر . واكثر وكررت السؤال عليه فيما اذا كان قد لاحظ عليها سلوكا دالا على اضطرابها. فأكد لي ما قاله. ولم اجد تفسيرا آخر، غير ان هذه المرأة كانت تتصرف بهذا الشكل معي فقط ، اذ من الممكن ان تكون قد رأت في شخصي مؤلفا ومسووؤلا، ولا اعرف ماذا ايضا. ولفترة طويلة كنت نادما لانني لم اساعدها على التخلص من خجلها الذي لم يكن له داع . أثناء عملية النمو يتعلم الاطفال أكثر من غيرهم أساليب السلوك، او كما يقول علماء النفس الحديثين:" آلية التعامل ... ويتم ذلك بطرق مختلفة، وأشهر طريقة هي طريقة التجربة والخطأ، وعن طريق تقليد الوالدين وكبار السن، وعن طريق النصائح التي يأخذونها من الآخرين . ان بعض الناس الذين عاشوا وهم اطفال في بيئة منعزلة عن الآخرين، قد تعلموا القليل من اساليب التعامل . او حتى انهم تعلموا أساليب سيئة مما كان له الاثر الدائم على قدرتهم على التكيف مع الآخرين .ان الناس يغيرون من اسلوب سلوكهم ليس حب الجنس (أي اذا كانوا يتعاملون مع رجل او امرأة) وانما حسب العمر ايضا. ان بعض الناس يتصرف بشكل مختلف مع الطفل الصغير، والطفل الأكبر قليلا، الشاب، الرجل الكبير. وبعض الناس على العكس لا يستعملون هذا العدد من الاساليب، ولا يفرقون الا بين من يكبرهما ويصغرهما من الناس وهناك عنصر آخر يؤثر على طريق السلوك،وهو الوضع الاجتماعي للشخص او لمجموعته الاجتماعية.

يقول أحد الأمثال الحكيمة" لا تخشوا الحيوانات الكبيرة " . بعض الناس ومنهم ذوي الخبرة الكبيرة في لحظة من اللحظات يشعر انه اصيب بالشلل اذا كان عليهم القيام بزيارة مسؤول كبير، مدير عام ، وزير او مساعد الوزير، ان خوفهم لا داعي له ، لان هؤلاء الكبار هم بشر مثلنا، والفرق الوحيد الذي يجب ان يؤثر على سلوكنا هو ان وقتهم ضيق، لذا يجب الاسراع في الحديث، والتركيز على النقاط الرئيسية . وهناك عامل آخر يحدد اسلوب تصرفنا ، وهو الفكرة التي نملكها عن الشخص الآخر، ان مختصي علم النفس في بعض الدول الاجنبية ، قاموا بتجارب ممتعة، عند تقديمهم شخصا معينا لمجموعة من الناس ، يقولون ان هذا الشخص لطيف وطبعه حسن. ويقولون

لمجموعة اخرى عن نفس الشخص انه بارد الطبع ومعقد.

وقد ثبت ان المجموعة الاولى قد تصرف افرادها بشكل ودي وبحرية، بينما المجموعة الاخرى قد تصرف افرادها بشكل رسمي، وباتزان، وبما انه في الحالتين كان الشخص نفسه، فان ذلك اثبت ان سمعة الشخص وفكرتنا عنه تؤثر على اختيار اسلوب التصرف معه.

ماهو المستفاد مما مضى ؟ هل حقا انه من الضروري أن نستخدم أساليب مختلفة حسب الشخص الذي نلتقي به ؟ نعم ان هذا ضروري ، لان الناس لا يختلفون فقط بالجنس ، والعمر ، والمهنة، والوضع الاجتماعي، وانما يختلفون ايضا بالطبع، فيجب ان نكيف معاملتنا حسب الشخص الذي لنا معه عمل وبعكس ذلك فلن نصل الى ما يسميه علم النفس الحديث" التعامل الناعم" او " العلاقات المتبادلة الناعمة ***"

ان علم النفس قد أثبت ان القبول والاحترام في مختلف الاوساط الاجتماعية لا يحظى به الا من لهم القدرة على التكيف، ويستطيعون تعديل سلوكهم بما يتناسب مع من يلتقون به، واضيف الى ذلك شيء من تجربتي الخاصة، وهو سعة اهتمامات الشخص،ان الذي يهتم في وقت واحد بالادب، الفن ، السياسة، التاريخ ،الرحلات..الخ. ان مثل هذا الشخص سيجد مواضيع مشتركة بالحديث مع أي شخص كان. اذا استوعبنا هذا الرأي فاننا سنعرف لماذا يكون الاحتكاك قليلا بين افراد مجموعتين اجتماعيتين مختلفتين ، فاذا لم يكن بينهم اهتمامات مشتركة، فلن يكون هناك مجال للحديث بينهم ، ان الطبيب لا يبحث عن صداقة عامل البناء، لانه ليس بينهم اهتمامات مشتركة، اما اذا كانوا متجاورين في السكن، وكانت تجمعهم لعبة الكوتشينه مثلا او اذا طلب الطبيب مساعدة العامل في بعض اعمال التصليح في بيته، وبالمقابل سيقدم الطبيب وبسرور المساعدة في حالة مرض أحد أفراد عائلة العامل .

ان هذا المثل البسيط يوضح الاساس في العلاقات الثابته بين شخصين معينين، قبل كل شيء الاهتمامات المشتركة ، وكثيرا من الاحيان المنفعة المتبادلة، ان العلاقات الانسانية سواء اكانت صداقة او زوجيه لا يمكن ان تبنى على ان يعطي احد الطرفين بينما الاخر يأخذ فقط. ان المنفعة المتبادلة تعني احيانا سعادة الشخص بوجود الآخر في المجموعة.

ان المنفعة المتبادلة يمكن ان تكون مختلفة احدى العائلات تملك سيارة فتأخذ عائلة اخرى معها في رحلة ممتعة، لان هذه العائلة مرحة والتعامل معها مفرح. اما هذه العائلة فقد تقبلت الدعوة لانها تحب رؤية اشياء جديدة.

توجد هناك ايضا علاقات يعطي فيها احد الطرفين دائما، والطرف الثاني يأخذ فقط، ان هذه العلاقة تكون عادة بين الاباء والابناء لكن الا يعطي الطفل لاهله السعادة في مقابل ذلك ؟ ونفس الشيء يقال عن الصداقات القديمة عندما لا ينظر الى المنفعة المتبادلة، احد الحكماء قال " الصداقة - انها الذكريات المتبادلة".

١- طرحوا الاسئلة -:

نظرية تقديم الاسئلة، تستخدم في الكثير من الحالات، ان علماء النفس يعتقدون ان الاسئلة هي

الطريقة المثلى لاعطاء الاومر٠ ان الامر المعطى بطريقة شديدة، هو اقل فعالية من الامر المعطى على شكل سؤال ، ان طريقة رد الفعل عند الموظف ستكون واحدة، عندما تقولون : اعدوا حتى الغد قائمة بأسماء المرشحين وعنوانينهم٠ وستكون اخرى حينما تقولون:- هل يمكنكم اعداد قائمة بأسماء المدنيين وعناوينهم؟ ان الادارة تريد ذلك غدا، ان الامر المعطي بصغية الامر له طابع رسمي٠ نفس الامر معطى على شكل سؤال يعطي الموظف الشعور بالمشاركة والتعاون٠

في بعض الحالات يكون السؤال مطروحا على شخص٠ نعتقد اننا لسناموضع محبة، بهدف الحصول على وده واهتمامه ٠ دعونا نتصور هذه الحالة، في مجال عملكم هناك اختصاصي ، تعرفونه معرفة سريعة، ولكنكم لستم قريبين منه٠ ولا تعرفون لماذا لم تتعاونوا معه ولم يتعاون معكم٠ يمكن ان يكون هناك سبب غير مقنع٠ وهو التنافس بينكما كاختصصايين في نفس المجال ٠ كيف يمكن تغير هذا الوضع؟ حاولوا في اقرب فرصة ان تتوجهوا نحوه بالسؤال عن رأيه كاختصاصي مشهور في قضية معينة في الغالب وبالذات عن طريق هذا السؤال ٠ بعد ان عبر عن رأيه المهني في الموضوع٠ ان يتم التقارب بينكما والفضل يعود الى توجهكم نحوه بسؤال دل على تقديركم لعلمه واعترافكم بمهارته٠

ان بعض المجربين ينصحون في مثل هذه الحالات ٠ عوضا عن السؤال - ان تطلبوا من الشخص الذي لا يستلطفكم كثيرا، مساعدة بسيطة٠ ومن الممتع ان هذه الطريقة تساعد على التقارب النفسي ٠

وكما ان من المريح اعطاء الاوامر على شكل اسئلة للمأمورين فان تقديم الاقتراحات الى المسؤولين على شكل اسئلة هي شي مجد، ويعطي نتائج فعاله٠

تصور ان الطريقة الحالية في التعامل مع البريد الذي يصل مؤسستكم غير فعالة مما يؤدي الى ضياع القسم منه، وتصور ايضا انك استطعت التفكير بطريقة أفضل حسب اعتقادك وتريد ان تقدم هذه الفكره او هذا الاقتراح الى المدير -:

-1لقد وصلت الى قناعة بأن الطريقة الحالية في التعامل مع البريد غير سليمة، ويجب ادخال نظام جديد لحفظ البريد حسب المشروع الذي اعددته٠ المدير يقول غاضبا لقد وصلت الى قناعة انك تشعر بانك شخص مهم، هل انت متأكد من مشروعك أفضل من الطريقة الحالية ٠

-2لقد اعددت مشروعا لنظام جديد يحفظ البريد، بالتأكيد سيكون افضل من النظام الحالي ٠ سيقول المدير في نفسه ومن الذي طلب منك ذلك ؟

من الواضح ان افضل طريقة لعرض الاقتراح هي طريقة طرح الاسئلة٠

-3الا تعتقدون ان الحالتين الاخرتين في البحث دون طائل على الرسائل ترى ان النظام المعمول به في حفظ البريد غير كاف ؟ المدير: حقا٠

الا يمكن التفكير في ادخال نظام افضل؟

المدير : يمكن٠

لقد اعددت تصورا سريعا لنظام جديد، ولا ادري اذا كنتم ترغبون في الاطلاع عليه لمعرفة اذا كان افضل من النظام الحالي؟

المدير : لماذا لا اطلع عليه ٠ ربما يكون افضل ٠

وسنعطي مثالا اخر: احد الموظفين يعتقد ان مديره لا يتقبل اقتراحاته بالشكل الذي يتقبل به اقتراحات زميله٠ ويبحث عن السبب :هل زميله يرشو المدير؟ ام انه قادر على استخدام الافتراء لتشويه سمعه المدير٠٠٠ الخ٠

في الواقع ان السبب كان في طريقته اللفظية لتقديم الاقتراح ، والتي تعطي انطباعا سلبيا عند المدير مما ينعكس على علاقته به ٠ ويلاحظ مما سبق ان تغيرا طفيفا في شكل التعبير يمكنها ان تغير الكثير في التأثير النفسي ٠

ويجب عليكم ان تفكروا فيما اذا كنتم قادرين على الوصول الى هذه الاختلافات الدقيقة في اشكال التعيبير، اذا حصل وكنتم في اجتماع ما٠ استخدموا هذه الفرصة لتحللوا قوة نفاذية الخطابات عند مختلف المتحدثين٠ اختاروا اثنين من المحاضرين - الاول يقال عنه انه دبلوماسي " كبير" والثاني " طائش" راقبوا اين تكمن ديبلوماسيه الاول، وطيش الثاني، بهذه الطريقة يمكنكم تحديد الفرق بين مختلف التعابير ، وطريقة عرض الافكار٠ اما اذا اضيفت الى ذلك الخاصية التي سبق وذكرناها وهي القدرة على وضع انفسنا في مكان الاخرين ، فسنكون قادرين على اتقان السلوك الديبلوماسي٠

-لماذا نملك اذنين اثنيتن وفم واحد ؟

ان الذي يستطيع الاستماع للاخرين يكسب في علاقته مع الناس اكثر من ذلك الذي يقاطع الآخرين ويخلط في حديثه٠ ان هذا ينطبق بشكل خاص عند اعداد الشكاوي٠ وفي حالة الخلافات في الرأي ٠ حضر عند رئيس القسم ممثل عن العمال ومعه رجاء لعمل شيء ما لتحسين ظروف العمل فقاطعم قبل ان ينتهوا من شرح شكواهم، وبدأ يجادلهم بعنف٠وقال : انه لا يمكن عمل شيء ٠ وكرر ممثل العمال حججه، واصر رئيس القسم على موقفه، وخرج ممثل العمال غاضبا٠ بعد ذلك ذهب ممثل العمال بنفس القضيه الى المدير العام، اسمع المدير بانتباه دون مقاطعة وبعدها قام بتوضيح الاسباب العملية التي تحول لغاية الان دون تنفيذ مطالب العمال ٠ وفهم ممثل العمال موقف الادارة من هذا الموضوع٠ وخرج وهو مقتنع ان المدير قد اظهر تفهما، وان مطالب العمال ستحقق حالما يصبح ذلك ممكنا٠

في هذه الحالة لم يستطيع المدير مثله مثل الرئيس المباشر، ان يحقق مطالب العمال٠ أي من حيث المبدأ كان جواب المدير مطابقا لجواب الرئيس٠ ومع هذا ففي الحالة الاولى خرج ممثل العمال غاضبا، وفي الحالة الثانية خرج راضيا٠ اذا قال شخصان نفس الشيء فان هذا لا يعني انهما اعطيا نفس الانطباع٠ فاحدهم يجيب بشكل يغضب الناس منه، والاخر يجيب بطريقة تهدؤهم٠ وفي جميع هذه الحالات علينا الاستماع بانتباه الى الاخرين ٠ وعند بحث موضوع الجدال نجد انه من

الصعب ابقاء لساننا خلف اسناننا، لندع الاخرين يقولون كلمتهم، وفي هذه الحال اعتمدوا النصيحة التالية: - لا تتنفسوا من فمكم بل من انفكم، ان الفم المفتوح يدفع الشخص الى الكلام، اتذكر قصة قالها لي صديقي د، كريم في الصباح الباكر ، اعلمته اخته انه ينتظره حديث مزعج ، لانه ستحضر عنده مريضة كانت قد تشاجرت مع عدة اطباء، لانهم لم يعملوا لها طقم اسنان وصف لها، واسفت الاخت على وضع الدكتور الذي لم يفلت من هذه المريضة المزعجة ، اقتحمت المريضة المكتب ، قال صديقي، وبدأت فورا بالصراخ والاساءة، ولم اكن مسبقا قد فكرت كيف اتصرف وكيف احل المشكلة، لكن الوضعية التي اتخذتها كانت سليمة، ببساطة استمعت وهززت رأسي دلالة على الموافقة، سيل الكلمات توقف قليلا قليلا، في حيث رد عليها الاخرون، واحتجوا اما انا فقد قمت بالاستماع لها 0 والموافقة باحناء رأسي ، وحينما انهت قصتها، قلت لها، انه يسرنا مساعدتها ، لكن للاسف ان هذا غير ممكن الآن، لاننا لا نستطيع التدخل في عمل المختبر، لم تستطع الاخت تصديق عيينها عندما رأت المرأة تودع بصداقة، تذكروا هذه القصة جيدا، وتعلموا سماع الاخرين دون مقاطعتهم، خصوصا اذا كانو منفصلين، اذا لم يقابل تيار كلماتهم أي عائق، فانه سرعان ما يتلاشى،

عندما تكون في وضع متوتر، فاستمعوا، وعندما يأتي دوركم تكلموا باختصار وتركيز، ان هذه افضل طريقة لتبريد الرأس الحامي ،

واخيرا سنقدم لكم اختيار البروفسور" نيكلز" والذي يمكنكم استخدامه لتتأكدوا فيما اذا كنتم ستملكون صفات المستمع الجيد ام لا ،

-1يقال ان الانسان يستطيع التفكير بسرعة تصل اربعة اضعاف سرعة كلام الاخر ، هل تستغلون هذا الوقت بدون فائدة والتفكير في شيء آخر ؟

-2هل تثير فيكم بعض الكلمات او العبارات او الافكار الحكم المسبق على المتكلم؟

-3عندما يدهشكم شيء في كلام الاخر، هل تقاطعونه ؟

-4عندما تعتقدون ان التفاهم حول قضية معينة يتطلب منكم جهودا كبيرة، هل تتوقفون عن الاستماع ام لا ؟

-5هل تبدأ بالتفكير في اشياء اخرى عندما تحسبون ان المتكلم ليس عنده شيء مهم يقوله؟

-6هل تستطيعون الحكم على المتحدث بمظهره الخارجي وطريقة شرحه انه لا يستحق الاستماع؟

-7عندما يتحدث معكم شخص ما، هل تتظاهرون انكم تستمعون اليه ، وفي الحقيقة انكم لا تعيروه أي انتباه ؟

-8اذا كنتم تستمعون لحديث ما، هل يستطيع المحيطين بكم التشويش عليكم؟

اذا اجبتم" لا" على جميع هذه الاسئلة ، فان هذا يعني انك مستمع ممتاز،

وكل " نعم" تعني انك اثناء استماعك ترتكب خطأ ما ،

-التهذيب يهزم كل سلاح

غالبا ما نرى في الباصات المزدحمة كيف يرتمي احد الركاب على آخر بفظاظة، وكيف يرد عليه بنفس الطريقة، وخلال ثوان تقوم القيامة. هل من الصحيح ان نطبق القاعدة القائلة" العين بالعين والسن بالسن". احدى النساء الكبيرات المجربات التي لم يكن زواجها في البداية جيدا لان زوجها كان سريع الغضب، وكثير الانتقاد. تقول هذه المرأة: ان اكثر ما ساعدها هو الكياسة واللطف. فور ان يبدأ بالتصرف الفظ، كانت تصبح لطيفة، ولم يكن حماسه يصطدم بمقاومة، انه من الصعب ان تكون فظا عندما يستمر الاخر في الحفاظ على لطفه وتهذيبه. ان هذا يكون صحيحا بشكل اكبر عندما يكون هناك آخرون لان الشخص اللفظ يبدأ يضع في حسابه ان الاخرين سيقارونون فظاظته بتهذيب الاخر. على كل حال فان الوخزة المازحة لا تضر. كما تقول القصة تروي عن الموسيقى الالماني. "فون بيولوف"، كان بيولوف يسرع مرة في صعود درج الفندق الذي كان ساكنا فيه. فاصطدم بشخص كان يسرع الى اسفل ، وكان الخطأ لكن الشخص الاخر قال غاضبا" حمار" اما بيولوف فقد انحنى بكل ادب وقال " ان هذا يسعدني انا فون بيلوف .

-هل يمكن انهاء الجدال عن طريق الحل الوسط ؟

كل واحد منا لا بد وانه كان شاهدا على كثير من الحالات التي كان يتنازع فيها طرفان، حيث يحاول كل طرف بكل ما استطاع من لسان ان يقنع الطرف الاخر بصحة موقفه. ولكن ذهبت محاولات الطرف الآخر ادراج الرياح. البعض القليل منا استفاد من هذا الدرس وتأكد من انه عن طريق الجدال لا يمكن ان نقنع احدا، حتى لو كنا على حق مائة مرة، ولو انه من خلال الجدال اصبحت حقيقتنا واضحة حتى خصمنا فانه لن يعترف بذلك. بقدر ما يكون الجدال محتدما بقدر ما يبتعد عن الاعتراف برأينا، فقد تحول الجدال الى مسألة هيبة واعتبار، وسيتمسك بأرآئه حتى لو عرف انها خاطئة. وكل رجاء عنده بأن يكون منطقيا وعاملا يبقى دون معنى. وبقدر ما يلومه الناس على موقفه الخاص بقدر ما يزداد دفاعه عن هذا الموقف. فكيف نخرج من هذا المأزق اذن؟ في مكان آخر من هذا الكتاب ذكرنا انه لكي ينتهي النزاع او الجدال فيجب الوصول على حل وسط . يجب اعطاء فرصة للخصم للتراجع بكرامة. ولذلك يجب الاعتراف بأنه كان على صواب ،في مسألة او في اخرى، واننا كنا على خطأ. لكنه عليه التفكير في صحة المسألة الاخرى. فما ان تقولوا:- لم اكن على صواب في تلك المسألة. وكنتم على صواب" فستغيرون بالعصا السحرية موقفه غير المتزحزح.اذا نذكركم في بداية النزاع انكم لن تقنعوا احدا بالجدال ، فانكم ستتجنبون مناقشات طويلة غير مثمرة حيث انكم ومنذ البداية تقومون بمد جسر بين نقطتي الاختلاف، بالكلمات السحرية التي تجعل الحل الوسط ممكنا.: نعم انك مصيب في هذه النقطة، يبدو انني اخطأت في الحكم عليها، اننا نستطيع الانتقال الى النقطة الاخرى التي نختلف فيها.

-كلمة انت قلتها بصوت عال، كلمة "أنا" قلها همسا :

ان كلمة انا يستعملها الشخص كثيرا في حديثه بغض النظر عن اللغة التي يتكلم بها. لسان بعض الناس دائما يدوي بكلمات "أنا" ، "أنا" ،"أنا". واذا استخدمتم أثناء حديثكم مع شخص آخر كلمة "أنا" بكثره فانكم لن تحظوا بتقدير هذا الشخص. لانه يوجد عنده ال"أنا" خاصته. والتي بالنسبة له اهم بكثير من أل"أنا" خاصتكم، فبتكراكم لكلمة" أنا" ، تقومون دون ان تشعروا بالتقليل من أهمية أل"أنا" خاصة الطرف الاخير. انت بالذات هل تحب ان يتحدث احد الاشخاص وباستمرار عن نفسه فقط؟

بالتأكيد لا تحب، اذا لماذا في حديثك مع الاخر تركز على شخصيتك الخاصة. ربما تريدون ان ينزعج الآخر منك. اذا أكثروا من استعمال كلمة"أنا" وتحدث عن نفسك ، وأكثر من الاشارة الى أهميتك، وبهذا تستطيع الوصول الى هدفك بسرعة، وهو ان تصبح غير مقبول من الآخرين .

اما اذا لم ترغبوا بذلك فيجب ان تحدوا من استعمالكم كلمة"أنا" وان تتحدثوا عن الاخرين بشكل اكبر من حديثكم عن انفسكم، وهناك مبدأ آخر: - اذا أردت ان تجعل من الاصدقاء غير اصدقاء فعليك بالاستعلاء عليهم واذا اردت ان تجعل من غير الاصدقاء اصدقاء فدعهم يعلون عليك. هل من الضروري ان نضيف شيئا آخر؟ جرب صحة هذه الكلمات في اول لقاءك مع السيد "س" الذي يعمل مثلكم في نفس المجال. انكم تتقابلون معا، لنقل كأصدقاء ، ومع هذا فانه تختفي تحت السطح علاقة منافسة، لم توجهوا له الانتقاد او الاساءة ابدا، وهو كذلك . كذلك لم تقوموا باظهار الاعجاب به والثناء على عمله وهو كذلك . حاولو بعد عدة سنوات وفي اول لقاء به ان تتصرف بشكل مغاير ، ابدأ الحديث عن آخر عمل لهذا الشخص.

واشيروا الى ما اعجبكم به عن قناعة ودون تملق، اما اذا لم تكونو مقتنعين فلا تحقرن من نفسك في تملقه، لانه ايضا سيعرف انك لا تقول الحقيقة. اما اذا كنت مقتنعا فقل له ما كان عليك أن تقوله منذ زمن طويل. وبالتأكيد ستصيبك الدهشة من شدة التغيير الذي أصاب علاقتكم بعد تصرفك هذا.

بعد ان تختصروا من استعمالكم لكلمة "أنا" ستحاولون في المستقبل الاكثار من نسبة استعمالكم لكلمة"انت "أشيروا الى هذه الكلمة دائما عندما يدور الحديث عن عمل مميز وسعيد بمساعدتك انت استطعنا..، أو " لقد كنت مصيبا في ..الخ. اما اذا اردتم ان تشيروا الى خطأ ما او جانب سلبي فمن المفضل ان تستبدلوا بكلمة "انت" الى كلمة نحن فتقولون " اعتقد اننا ارتكبنا خطأ في حل هذا الموضوع. وما دام هذا الموضع قد حل من قبله لوحده. فانه سيعترف بخطئه حتى لو استعملتم كلمة"نحن" اما اذا استعملتم كلمة"انت" وقلتم انت ارتكبت خطأ فانه سيدافع حتى الموت في انه لم يحصل أي خطأ .

اذا اردتم الاشارة الى خطأ ما فاستعملوا كلمة نحن" مثلا " نحن المعلمين غالبا ما نخطىء عندما ...، والمعلم المقصود سيتعرف بأنه قد ارتكب مثل هذا الخطأ، اما اذا قلتم "انت ايها المعلم ترتكب خطأ في ...، فان ذلك سيثير في نفسه التحدي فورا ، بين الوثائق التي احتفظ بها ورقة قديمة منذ أربعة عشر عاما. في احدى المناقشات احد المشاركين وكان خاسرا في النقاش.

كان يقول غاضبا -:

ماذا يمكنكم جميعيا ان تقولوا لي ، عندما بدأتم العمل في هذا المجال كنت اعطي المحاضرات انا وكنت قد كتبت على جهة اخرى من الورقة هذا التعليق:- كيف يمكن للانسان ان يتصرف بمثل هذه الجلافه" لاحظوا:- اذا قام احد الافراد بالتهجم على جميع الحاضرين ، فانه وبشكل آلي سيوحدهم ضده. حتى اولئك الذين في البداية مناصرين له .

كذلك لا بد انك شعرت بالاهانه عندما يبدأ احد الزملاء بالحديث عن عمل المجموعة بطريقة المفرد مثل " حضرتني فكرة" وصلت الى نتيجة انه يجب ان نغير الرسائل ..الخ.

على العكس فهناك بعض الافراد يتصرفون " بديبلوماسية، حيث انه في حضور افراد المجموعة الآخرين يستعملون صيغة الجمع في حديثهم عن عمل المجموعة،حتى لو كان ذلك عمل يخصهم من عمل او افكار، اثناء الحديث لاحظوا نسبة استعمال الطرف الاخر للضمائر - أنا، انت، نحن. ومن هذا نستطيع معرفة الكثير عن طبع هذا الشخص. وستعرفون اذا كان اناني او ديبلوماسي، او يقدر جهود الاخرين او يرفع من معنوياتهم ...الخ. ان مثل هذا التحليل يساعكم على معرفة اخطائكم الشخصية في استعمال "أنا""انت" "نحن" .

-عبروا عن الشك بحذر

اعتاد بعض الناس على استخدام عبارات التأكيد اثناء حديثهم عن اشياء غير أكيده واذا عبرت عن شكوكك في صحة كلامهم بانهم يبدأون بالجدال معك. ولذلك فمن الأفضل ان تلفتوا نظرهم ، بمثل هذا السؤال . هل من الممكن هذا ؟ ان هذا غريبا، لا يمكن ان تكونوا قد سمعتم خطأ ؟ او هل حقا ان معلوماتكم من مصدر موثوق به في بعض الاحيان يجب التفكير فيما اذا كان من الضروري تصحيح كلام الاخرين، اذا اكد احدهم ان رواية معينة قد الفها "تولستوي" وانتم تعرفون ان الذي الفها هو " شلوخوف" هل من الضروري ان تشيروا الى خطئه وأمام الجميع ؟

-كونوا لبقين

كونوا لبقين وحذرين من أي يؤدي معنى حديثكم الى جرح الآخرين في مكان آخر ذكرنا انه عند التعارف يجب الابتعاد عن المواضيع التي تثير اختلافا في وجهات النظر، وافترضنا ان لا يتم الحديث امام اشخاص لا تعرفهم عن امرأة احد الاشخاص التي تركته، مثلا (من الممكن أن يكون أحد الحاضرين قد تركته امرأته قبل أسبوع). او ان تقولوا:- انه يجب ان يدخل السجن آباء الشباب الذين يحملون شعرا طويلا . أتذكر احدى الزميلات وقد كانت رقيقة وتحب الناس . كانت شديدة الخجل من الخطأ الذي ارتكبته، لقد حضرت وكنت اتحدث مع شخص لا تعرفه هي . وقدمتها له ، واستمر الشخص في الحديث عن المصاعب التي عانى منها في تلك الايام. فالتفتت نحوه وقالت له" لا تفقدوا شجاعتكم واحمدوا ربكم انك لست باعرج وكل شيء آخر سيتصلح" ولما هم الشخص بالذهاب وودعنا. بدأ يسير ببطء ، ارتجفت الزميلة لقد كان يعرج، لان احدى قدميه

كانت اقصر من الاخرى. يقال عن بعض الناس انهم يتكلمون اولا ثم يفكرون ان من الضروري ان يحصل العكس . يجب ان نفكر في قول الشيء الذي لا يجرح الاخرين، ثم بعد ذلك نتكلم في مجموعة ما ، يحدث ان يبدأ احد الاشخاص بالحديث عن حادثة ما وانتم تعرفون مؤكدا انه سيجرح احد الموجودين بها في هذه الحالة ودون التزام بجميع قواعد اللباقة يمكنكم مقاطعته واعاقته عن اكمال القصة، افضل طريقة هي اعطاؤه سؤال ما لجذب انتباهه عن القصة التي ينوي قولها. كذلك عن طريق السؤال يمكنكم مقاطعة قصة ما سمعتموها عدة مرات او شكوى من مرض معين ، يستعد الآخر للبدأ فيها .

كذلك تعتبر هذه الطريقة فعالة لجعل الطفل يتوقف عن البكاء ، اسألوه أي سؤال لا يتعلق بسبب البكاء مثلا أين اخوه؟ او هل سيذهب غدا الى روضة الاطفال ..الخ، فاذا لم يكن هناك سبب جاد لبكائه فانه سيبدأ بالحديث معك وينسى ما أزعجه .

-أذنا الملك ميداس

هل تعرفون قصة الملك " ميداس" الذي له اذنا حمار؟ فكان يرتدي دائما على رأسه غطاء لكي لا يكتشف احدا سره. ولم يكن يعرف هذا السر الا الحلاق، لكن كان عليه ان يلتزم الصمت التام. لكنه لم يستطع الصبر على كتمان السر . وكان يجب ان يقول لكائن ما. وفي احدى الامسيات همس بالسر الى الارض. ولما نبت القصب وكان يهب الهواء عليه كنت تسمع شيئا كالهمس" الملك ميداس له اذنا حمار" فاذا كنتم تريدون الحفاظ على السر، فلا تكونوا كحلاق الملك " ميداس" الذي لم يستطع الصبر وباح بالسر.

لا تعلنوا شيئا يجب الابقاء عليه سرا لاصدقائكم، وكيف يمكنكم ان تتوقعوا منهم كتمان السر، ما دمتم انتم لم تستطيعوا ذلك ؟ ام انكم تثقون بالاخرين اكثر من ثقتكم بانفسكم؟

-متى علينا ان نصمت

ان المثل القائل" اذا كان الكلام من فضة فالسكوت من ذهب" يعني ان فن اجادة الكلام يضم فن الصمت عندما يجب ذلك ، وفي مكان آخر من هذا الكتاب أشرنا الى أهمية الصمت والاستماع للآخرين،" اولفيش - دولن" شكل قائمة من ست وعشرين سببا للصمت، وسنذكر اكثرها اهمية -:

-1اذا كان محدثنا غاضبا، فعلينا بالصمت لكي لا نزيده غضبا، عندما نعترض شخصا غاضبا فاننا عادة لا نفعل اكثر من اضافة الزيت على النار .

-2وعلى العكس فاذا كنا نحن غاضبين فمن الافضل ان نصمت لكي لا نقول شيئا. سنندم عليه بعد ذلك او نقول شيئا بنغمة غاضبة تحرف بشكل سلبي ما نقوله.

-3علينا بالتوقف عن الكلام، اذا كنا قد بالغنا بكثرة الكلام. لنعطي الفرصة للآخرين في الحديث .

ان هناك خطأ شائعا وهو ان البعض يقوم بترديد البراهين والحجج التي قالها شخص اخر اثناء

الحديث واذا طلب منكم الحديث وكان هناك متحدث قبلكم قد قال ما كنتم تريدون قوله فاعتذروا بالكلمات" ان المتحدث السابق قد قال ما كنت اود قوله"٠٠ لا داع لتكرار الكلام نفسه٠

-4اذا اردنا الخوض في قضايا شخصية وكانت لا تهم الطرف الاخر كثيرا، فمن الافضل أن نصمت، ولنتذكر وفي الوقت المناسب، ان " اذانا غير مرغوبه"تسمع وانه من الافضل ان نصمت على ان تتحدث بامور خاصة٠

-5في مجموعة من ست الى عشر اشخاص كان يدور حديثين، وباشتراكنا سنقسم المجموعة الى ثلاث مجموعات مستقلة٠ لذا من الافضل ان نصمت ٠

-6اذا لم نكن نعرف جيدا الموضوع الذي يناقش٠ فمن الافضل ان نعطي الفرصة في الحديث الى اولئك الذين يعرفون الموضوع اكثر منا٠

-7احيانا نصمت لكي لا نجرح الاخرين، مثلا هناك احد الافراد في المجموعة، وقد بدأ باعطاء النصائح عن الحياة الزوجية بالرغم من انه قد حطم عائلته٠ نصمت في حين من أننا نستطيع وبسهوله ان نقول له كيف يمكنك اعطاء النصائح وانت نفسك دمرت حياة اسرتك؟

-8نصمت لكي لا نبوح بسر الاخرين٠

-9خطة ما او مشروع يجب ان يبقى لغاية الان طي الكتمان ، يجب ان لا نطيل الحديث في هذا الموضوع حتى لا نبوح بالسر ٠

-كيف نسكت شخصا ثرثارا

اقتربت الساعة من العاشرة مساءا، وانتم تستعدون للنوم، واذا بالجرس يقرع ويدخل احد معارفكم ، زوج وزوجته، ويوضحون بانهم بحاجة الى نصيحتكم في موضوع هام٠ ولم يستطيعوا الحضور قبل هذا الوقت، ان تذهب ضيفا على احد الناس في وقت يستعد فيه الناس للنوم هو بحد ذاته من اكبر العيوب٠ وعدا عن ذلك يتضح ان ضيفكم من النوع الذي لا يعرف متى يصمت، واصبحت الساعة الثانية عشرة وضيوفكم غير المدعوين مازالوا مستمرين في الجلوس والحديث٠ ولان زوجتك مضيافة فقد احضرت شيئا ما للاكل على الطاولة مما" زاد الطين بله" اقتربت الساعة من الواحدا÷ صباحا، ويبدو لكم انه اذا استمر هذا الوضع فلن تستطيعوا النوم ابدا٠ ما هو العمل في هذه الحالة؟ لا يمكنكم الا ان تنهضوا بحرارة وتعلنوا ان عليكم النهوض باكرا، وتنهوا الحديث،وبالنسبة للموضع فتتصلوا تليفونيا اذا جد جديد٠ لكن وبعد خروج الزوجين ستشعرون بأنه كان عليكم انهاء الحديث منذ الساعة الحادية عشرة٠ان كل شخص منا يعرف بعض الحالات عن مثل هؤلاء الثرثارين، او كثيري الكلام٠ الذين لا يعرفون متى يتوقفوا عن الكلام ويذهبوا، وهذا لا ينطبق على زيارات متصف الليل فقط، ما العمل اذن اذا كنا لانستطيع انهاء الحديث بحرارة لاسباب معينة كما في المثال السابق؟

المبدأ الاول :- هو ان لا تعطي دوافع لاستمرار الحديث عن طريق الاسئلة والملاحظات، ان مثل

هذا الشخص قرر النهوض من مقعده في الساعة العاشرة، وقال ان عليه ان يذهب، فلا تفرحوا مسبقا لانه يمكنه الحديث عشرون دقيقة أخرى. واقفا في الغرفة، ونصف ساعه في الممر. وربما خمسة عشرة دقيقة على الدرج .اكبر خطأ نرتكبه، ويعطي مبررا لكثير الكلام هذا بالاستمرار في الحديث، هو سؤاله عن شيء ممتع يتحدث عنه ان افضل شيء هو الصمت المطبق، لكي لا تتيحوا له أي مبرر للاستمرار في الحديث.

المبدأ الثاني:- هو وخلال الحديث ان تنهضوا وتستأذنوا الجليس في الذهاب الى الغرفةالاخرى. لعمل شيء ما مثل الاتصال الهاتفي..الخ. واذا كان زائركم لبقا فان عليه ان ينظر الى ساعته ويرى ان الوقت قدحان للذهاب. واذا حاول الذهاب فلا تبدأوا برجائه بالبقاء. لانه من الممكن ان يوافق، احد اصدقائي - وكان مرحا جدا- يقترح الطريقة التالية التي جربها عمليا. فجأة ينهض وللتخفيف من حدة هذه الحركه يقول:-" والان ساقول لكم طرفة جميلة" ويتوجه مع ضيفه الى الباب ويكمل الطرفه ويودعه .

اذا كنا نعرف عن شخص ما انه كثير الكلام. فيمكننا اخذ الاحتياطات اللازمة مثل الحديث معه واقفين او عدم ادخاله، والتوضيح له اننا نقوم بعمل ما ، ولا بد من انهائه. وفي حالة اخرى اذا كانت الظروف ملائمة نقول له بأننا سنخرج، وسنتحدث في الموضوع المطلوب أثناء توجهنا نحو محطة الباصات. وأخيرا سأذكر مثلا معروفا يستعمل ضد الزائرين الثقلاء . أحد الموظفين يدخل الى المكتب او يتصل بالتليفون ويخبركم بأن عليكم الذهاب الى المدير لان هناك اجتماع ، او الى أي مكان آخر. وختاما نشير الى انه من الضروري عدم اعطاء كثير الكلام أي دافع للاستمرار في حديثه.

-احذروا من ان تصبحوا ضيوفا غير مرغوب فيكم

لقد تحدثنا عن الانطباع السيء الذي يحدثه كثيروا الكلام الذين لا يعرفون متى يتوقفون عن الكلام ويذهبوا، والآن نختبر أنفسنا. هل ترتكبون الخطأ ذاته؟ هل انت من ذلك النوع من الناس الذي يتهرب الآخرون منه لانهم من تجربتهم معك يعرفون انك تربطهم دائما؟ ان من يتحدث جيدا يصبح ممتعا. ومن يتحدث كثيرا يصبح مرغوبا فيه. فلا تنسجموا في حديثكم الخاص ، والا تنسوا مراقبة رد فعل الاخرين وانتبهوا الى الاشارات والحركات الدالة على النرفزة وعدم الاكتراث - النظر الى الساعة من وقت لآخر. التثاؤب النظر الى الفضاء، الضرب بالقدم على الارض. الضرب بالاصابع على الطاولة، الذهاب الى الغرفة الاخرىالصمت ، عدم طرح أي اسئلة، وحتى انه يبدو عليه النعاس . لا تدعوا الامور تصل الى ان يبدأ صاحب البيت بالتحضير للنوم. او ان تذهب الزوجة للنوم مع باقي افراد العائله، وانت منسجم في حديثك ولا تلاحظ كل هذا.

يمكن ان تقول ان عندك من اللباقة ما يحول دون ارتكابك مثل هذا الخطأ . ان القضية تكمن في القدرة على تكييف سلوككم حسب المتغيرات اليومية، مثلا: هل تستطيع اسراع وتيره حديثك حول

موضوع معين خمس الى ست مرات٠ اذا كنت تتكلم مع شخص وقته ضيق، ان الاشخاص المشغولين يكونوا سرعين دائما٠ ولا يوجد عندهم أي وقتت، مثل هذا الشخص تستطيع ان تؤثر عليه فقط اذا كنت مختصرا كالبرقية٠ واذا كنت قد فكرت مسبقا بطريقة الحديث، واذا دخلتم فورا في صلب الموضوع، ومن الجهة

الأخرى التي تكون مهمة بالنسبة له٠ ان مثل هؤلاء الاشخاص يكونون منفعلين مسبقا، حتى يأتي شخص ويعيقهم بدون داع٠ من خبرتي الشخصية اقترح ان يتم الحديث تقريبا على هذا النحو :- اعلم كم انتم مشغولين، وان وقتكم ضيق في مركزكم هذا، سأوضح لكم الموضوع في عشر دقائق فقط وتنظرون الى شاعتكم ، وتقولون مثلا:- في الحادية عشره سأنهي حديثي ، يجب عليكم الالتزام بكلامكم، ويجب ان تنظموا حديثكم بحيث تستطيعوا ولمدة عشر دقائق ان تقولوا ما تريدون قوله٠ واذا استطعتم ان تشرحوا الموضوع بشكل ممتع واختصار ، وانكم لن تستمروا ولا دقيقة اكثر، فانه من الممكن ان تتفاجأوا فان هذا الشخص المشغول سيطلب منكم البقاء لاكمال الحديث معكم ، لانكم استطعتم بطريقة عرضكم المختصرة والممتعة للموضوع ان تكسبوا اهتمامه٠

-انتبهوا الى مزاجكم السابق

أمضيتم ساعة كاملة في محادثات غير لطيفة وغير مثمرة، تصرفات وحجج زملائك لم تكن لبقة ولا مقنعة، ان هذا قد اغضبك، وبالاضافة الى ذلك ، فقد اخذوا من وقتك الكثير، خصوصا وانه ينتظرك حديث آخر:- وبمزاج متعكر ، تذهب الى اللقاء الاخر لاهثا، كان يمكن ان يمر هذا اللقاء بسهولة، فلم يكن هناك اية قضية شائكة، لكن وكما شعرتم في انفسكم بأن شيئا ما غير طبيعي، لان الاحاديث السابقة غير اللطيفة٠ تركت عندك نغمة هجومية٠ مما جعل الاخرين يفاجأون بحدثكم الفظ، وبهذا تحولت الاجواء اللطيفة الى اجواء التحدث وكان ذلك بسببك٠كل فرد منا وخصوصا اؤلئك الذين يتأثرون بالمزاج كثيرا، يجب ان يهتموا بذلك، فالمزاج السيء والمتنقل من حديث الى اخر يمكنه احداث ضرر كبير٠

ان بعض الناس يعتقدون ان يومهم سيئا،وان كل شيء سيسير على غير ما يرام٠ دون شك ان الفرد منا قد يكون في يوم افضل حالا منه في يوم آخر، لكن السيء في هذه الحالة ان نتائج الافعال الاولى تحدد سلوكنا٠ في الافعال التالية:- فالنجاح المحقق يملأ الشخص ثقة مما يؤدي الى نجاحه في الافعال الاخرى٠ وعلى العكس فان الفشل يحدد معنويات الشخص ٠

عند الحديث لا تتكلموا بلا انقطاع٠ وخصوصا اذا كانالحديثكما،فاتركوا لحظات لفاصلة،من يساعدكم هذا على ترتيب افكاركم وحججكم من جهة،ومن جهة أخرى يتيح لكم فرصة ملاحظة رد فعل الآخرين علىحججك ٠

-استطلاع الرأي المسبق

في بعض الحالات من المفضل ان نعرف موقف الشخص الآخر عن طريق سؤال او ملاحظة

مسبقة٠مثال :-ان أحد أصدقائك عنده سياره،وعرفت من شخص آخر انه سيسافر الى دمشق ، وستكون مسرورا لواستطعت الذهاب معه٠ لكنك لا ترغب في ان تثقل عليه او ان يعتذر بطريقة ما ٠ تبحث عن الموضوع من اصله٠ ولا تذكر انك تعرف انه سيسافر الى دمشق ، وتقول مثلا :- ان احد الزملاء في العمل قد عرض عليك الذهاب معه الى لبنان في سيارته٠ وتقول ان هذا اقتراح جيد، وانك مستعد لدفع نصف التكاليف، الا انه وللاسف فقد زرت لبنان، وتفضل زيارة تركيا او سوريا، ولا تقول شيئا أكثر من هذا 0 وتبدأ بالحديث عن شيء آخر٠ في كل الاحوال لن يرد عليك الصديق قبل ان يفكر في الموضوع واذا رغب في ان تساف معه، فسيحدثك في ذلك ٠ والا فلن يتطرق الى هذا الموضوع٠ ان هذه الطريقة في الاستطلاع أفضل من الاقتراح المباشر الذي يمكن ان يؤدي الى وضع الطرفين في موقف حرج٠

هناك طريقة مشابهة للاستطلاع وهي (القاء البالونات) ، وتستعمل في علاقات العمل عادة٠ ان الاستطلاع لا يقدم به المدير الذي يمتلك صلاحية اتخاذ القرار٠ وانما يقوم بذلك أحد مساعديه لكي يكون اتفاقه مع الجهة الاخرى غير ملزما٠ مثل : الشركة ٠

أ- تريد عقد اتفاق للتعاون في مجال محدد مع الشركة٠

ب- مدير الشركة "أ" يطلب من احد الموظفين ان يبحث مع ادارة الشركة بموضوعا عاما، ومتطرقا الى احتمال عقد تعاون، فاذا صادف ذلك اهتماما عند ادارة الشركه"ب" فانها ستكمل الاستفسار من ممثل الشركة"أ" عن ظروف وشروط مثل هذا الاتفاق- واذا كانت شروط الشركة "ب" غير ملائمة، فان ممثل الشركة "أ "

سيقول: ان فكرة الاتفاق قد حضرتـــه خلال حديثه مع ادارة الشركة"ب" وانهالا تعبر عن رأي ادارة الشركة"أ" واذا كانت الشروط ملائمة فانه سيعيد بالحديث مع ادارة شركته٠

ويحصل ان يبعث المدير مساعده الى احدى الاجتماعات ليعرف ما هو الوضع ويعطي هذا المساعد المعلومات الضرورية، كما انه يستطيع القول بانه لا يملك صلاحيه اتخاذ القرار٠ اما اذا كان الوضع مناسبا، وحضر مدير الطرف الاخر فانه يستطيع اتخاذ القرار فيما يتعلق بالموضوع محل البحث (المبحوث)٠

ان هذه الطريقة للاستطلاع لها حسناتها، ولكنها تؤدي على عادة سئية وهي ارسال اشخصا غير كفؤين مما يفقد هذه الاجتماعت اهميتها ٠ لان كل الحاضرين غير قادرين على اتخاذ القرار بشأن الموضوع المطروح على بساط البحث ٠

-كيف يمكننا التخلص من الخجل والاضطراب

لقد شكى" الكيبياد" وهو اذكى تلامذة الفيلسوف اليوناني " سقراط" الى معلمه بأن الخجل يمنعه من الحديث امام الناس ، لقد كان ذلك عيبا كبيرا في ذلك الزمان، فمن لم يستطع التحدث امام الناس كان يبعد عن الوظائف الحكومية٠ سأل سقراط تلميذه: هل تخجل من التحدث مع صانع الاحذيه ؟فأجاب التلميذ بالنفي، فسأله : هل تخجل التحدث أمام الخياط؟ فنفى ذلك أيضا ــ فسأله اذا كان

يخجل من التحدث مع أي صانع؟ فقال لا ٠ فقال له سقراط عند ذلك : لماذا تخجل من التحدث امام مجموعة مكونه من هؤلاء الناس ؟ يجب ان نلاحظ ان الفرق بين الاضطراب في الحديث امام حشد من الناس وبين الخجل من الحديث على نطاق ضيق، بالاحساس ،الأول طبيعي جدا، ومن المعروف ان احسن الفنانين والخطباء ذوي الخبرة الطويلة يشعرون بالاضطراب في كل ظهور لهم أمام الناس ٠

بأي طريقة تستطيع التخلص من الخجل ؟ الطريقة الوحيدة هي ان نفعل ذلك الذي نخشى فعله٠ ان هذا يعني ان نتعرف على اشخاص جدد، وان نتحدث في البيت وامام الاصدقاء عن حوادث مختلفة، ان نتعلم فن القاء القصص والحوادث٠ أن نشارك في الاجتماعات، عندما يكون عندنا شيئا مهما نقوله٠٠الخ ٠ كونوا متأكدين من ان هذا العالم يضم الكثير جدا من هذا الصنف من الناس ، اعرف شخصا حسن المظهر، لكنه كان خجولا جدا، كان يتحدث بصوت منخفض، وعندما كان يدخل في مكان ما، كان يقف صامتا بجانب الباب حتى يلاحظه شخص آخر، ويسأله عن طلبه، ومع هذا فقد تغير بعد فترة من الزمن، والقى بخجله الى غير رجعه، اذا لم ترد ان تبقى جاهلا بالسباحة فعليك بتعلمها، وهذا لا يمكن الا في الماء وفي حالة الخجل فان الوسيلة الوحيدة هي كما ذكرنا في مكان آخر الاحتكاك مع الناس التحدث معهم ، والتدرب على القاء القصص٠٠الخ٠

واذا كنتم تخشون الحديث أمام مجموعة كبيرة لانكم تعتقدون أنهم سينتقونك ، فتأكدوا انهم سيفعلون ذلك فقط اذا اكثرتم من السكوت٠ حاولوا التخلص من الفكرة الخاطئة بأن كل الناس ينظرون اليكم عندما تتحدثون اليهم، وكل واحد منهم يعمل تقيما لكم، هل تنظرون الى كل متحدث باستمرار، وتنتقدوا حركاته وصوته وتصرفاته؟ اعتقد انكم تستمعون الى ما يقوله، ولا تهتموا بأي شيء آخر٠ وكذلك الآخرين ، وهكذا فعليكم عند الحديث ان لا تخشوا الانتقاد٠ واليكم بعض النصائح للتخلص من الخجل -:

01قبل بدء الحديث ، فكروا ماذا تريدون ان تقولوا، وعبروا عن ذلك بشكل دقيق٠

02قبل بدء الحديث خذوا نفسا عميقا وعدة مرات، وتحدثوا ببطء خصوصا في البداية لكي لا ينقطع نفسكم٠

03استخدموا كل امكانية للتدرب على الحديث، وابدأوا بالحديث في البيت أمام مجموعة صغيرة٠ وعندما تحصلون على الشجاعة تحدثوا امام مجموعات اكبر

الفصل الثاني عشر

المحظورات (ما يجب تجنبه (

-لا تتكلموا كثيرا٠

-لا تلقنوا الآخرين ٠

-لا تتحدثوا عن أنفسكم كثيرا،ولا تكثروا من الشكوى٠

-لا تخضعوا للمزاج ۰
-هل تزعجون بالتفاصيل المملة ؟
-لا تغيروا مواضيع الحديث بشكل مبالغ فيه ۰
-لا تتحدث مع شخص آخر بشيء لا يهم شخصا ثالث ۰
-لا تتخاصموا ۰

الفصل الثاني عشر

المحظورات (ما يجب تجنبه (
-1لا تتكلموا كثيرا ۰

الروائي الفرنسي الشهر " الكسندر ديوما" كتب يقول : الشخص الذي يتكلم كثيرا ، يبدأ يقول الحماقات في النهاية۰ ونستطيع الاضافة الى المبدأ القائل بأن لا نبالغ في الكلام، بأن نحذر بشكل خاص عند المواضيع الجدية عندها يجب ان تزن كل كلمة تقولها۰ لان الجهة المقابلة ستعرف ما هي المواضيع التي تثير فينا اهتماما خاصا، وستعرف نقاط ضعفنا ، وسنعرف مما نخاف ۰۰۰الخ۰ وعند الخوض في أحاديث أقل أهمية، فمن غير المرغوب فيه ايضا الاكثار من الكلام۰ لاننا بذلك نحرم الآخرين من المشاركة في الحديث ، مما يتنافى مع ابسط قواعد اللباقة والتهذيب، اذا كان يجلس حول الطاولة سته اشخاص ۰ يتحدثون في مواضيع شتى، فان كل واحد منهم يجب ان لا يتحدث بأكثر من جزء من سته أجزاء من الوقت ۰ أي عشر دقائق في الساعه۰ ومع ذلك فان بعض الحضور بتحدث باقل من ذلك، ويترك الكلام للآخرين، ان على الآخرين ان يدعوه للكلام بالطريقة المناسبة،" ان فلانا لم يقل لنا رأيه في هذا الموضوع مع العلم انه يعرف عنه الكثير ۰۰الخ۰ وعندما يكون الحديث بين اثنين۰ فمن المفضل ان نستمع اكثر من ان نتكلم للاسباب التي ذكرناها۰ انه مما يسعد الآخرين ان يجدوا من يستمع لهم ويهتم بامورهم ۰ بالاضافه الى انه عندما نتحدث كثيرا، لا نتمكن من معرفة رد فعل الآخر۰ وغالبا ما لا نستطيع معرفة رأي الاخر بدقة مع ان ذلك مهم لنا۰ وهناك بعض الحالات التي تفرض علينا ان نتحدث كثيرا والا سنصل الى حالة من الصمت الثقيل۰ فاذا كان جلساؤنا لا يتكلمون كثيرا فعلينا تحمل العبء كله في امتاع المجموعة، وكذلك علينا ان ننعش الحديث عن طريق ادخال المواضيع المختلفة والاسئلة المناسبة، واذا لم ينجح ذلك فعلينا ان نملأ الفراغ بأن نتحدث نحن، واحيانا يحدث العكس، بأن نترك للآخرين يتحدثون ، او تشجعهم على الحديث ، كيف نتعلم ذلك؟ تمرنوا على الحالتين، تصوروا انكم انتم المسؤولون عن نجاح اللقاء حاولوا دفع الاخرين للحديث، بينما انتم تستمعون اكثر ، وتمرنوا على عكس ذلك عندما ينقطع الحديث ، القوا بمواضيع جديدة، وعندما يدب (يخيم) الصمت حاولوا التحدث وحدكم لفترة معينة ۰

-لا تلقنوا الآخرين :

ايام الشباب كان لي صديق ، وكانت علته الوحيدة، ان الشخص يأخذ انطباعا عن هذا الشاب انه يلقن الآخرين باستمرار٠ وحاولت تحليل طريقته في الحديث، وثبت ان السبب الرئيسي لهذا الانطباع السيء هو استخدامه لكلمة " اليس كذلك" لقد كان يستعمل هذه الكلمة بكثرة ، لدرجة انه كان يمكنه ان يقول" ان الشمس تشرف كل يوم ، اليس كذلك ؟ وبالرغم من مظهره اللطيف ومعاملته الرقيقة فانه وباستخدامه لهذه الكلمة كان يعطي انطباعا سيئا للغاية، وعندما لفتنا نظره الى ذلك ، بدأ يحاول التقليل من استعمال كلمة " اليس كذلك" وفي حالات أخرى يكون السبب النغمة التعليمية، هذه النغمة التي يستعملها المدرسون الذين اعتادوا على تعليم الاطفال والتلاميذ، هل ترتكبون هذا الخطأ في حديثكم؟ وهل تهدفون الى ان يعجب الاخرين بمعلوماتكم؟ اذا رغبتم في ان لا يعتقد الآخرون بانكم تعلمونهم، فعليكم ان تعتادوا على استعمال بعض المقدمات مثل : كما نعلم جيدا، او " بألتأكيد فأنا لا أقول لكم شيئا جديدا عندما، يمكنني ان اقول شيئا يعرفه معظمكم وهو ٠وهناك شيء اخر يثير انطباعا سيئا وهو المبالغة في اعطاء النصائح: لو كنت في مكانكم لفعلت 000 يجب عليكم ان تفعلوا ذلك الشيء بالطريقة التاليه: انكم تسيئون التصرف واسمعوا نصيحتي٠٠الخ ٠

أتذكر في لقاء بالصدفة مع احد الموظفين في مؤسسة اعلامية، لقد سألني :- ارجو ان تخبرني عن السيد"س" أي نوع من الناس هو؟ تصوروا انه في اليوم الثالث لبدئه العمل ٠ دخل مكتب الاختصاصين في مجال الدعاية، وبدأ يقول لهم ، بأنهم يقومون بعملهم بشكل سيء ، وحسب رأيه يجب ان يتم ذلك بشكل آخر ، فهو لم يكن عنده اي ’فكرة عن الدعاية٠ ولكنه كان يتدخل في كل شيء ويعطي النصائح دون ان يطلبها منه احد، ولا داعي للقول انه اصبح شخصا غير مرغوب فيه من الجميع، وبعد اسبوع من بدئه العمل لم يجد احدا يرغب في الذهاب معه الى الغداء ٠

-لا تتحدثوا عن انفسكم كثيرا، ولا تكثروا من الشكوى٠

لقد سبق وقلنا انه من غير المرغوب فيه ان نكثر من التحدث عن ذاتنا ، وعن مشاكلنا، ومن غير المرغوب فيه ايضا التشاكي دائما، حيث نرى الدنيا سوداء ودائما نجد شيئا بغضب منه ودائما ينقصنا شيئا ما ٠ لا ننتظر من المستقبل الا الشر، وليكن في علمكم ان المتشائمين جلساء مزعجين ، والحديث معهم يجلب النكد، ويؤدي الى علاقة سلبية بالحياة٠ لذا يبتعد الناس عنهم لكنه في بعض الحالات تلف المصائب بعض الناس واحدا تلو الاخر، وفاة احد افراد العائلة،المرض حادث ما ٠٠الخ٠ في هذه الحالة لا يوجد تشاؤم ٠ ومع هذا فان على هؤلاء الناس ان يعرفوا ان كثرة الحديث عن مشاكلهم ومصائبهم لا يريح معارفهم واصدقاهم، ان هذا لا يعني ان يحدثونا عن مشاكلهم العكس هوالصحيح، ففي علاقات الصداقة يجب التحدث عن الهموم والافراح٠ لكن السيء وغير وغيرالمرغوب فيه هو تكرار الحديث عن الاشياء المحزنه٠

-لا تخضعوا للمزاج

أتذكر الحياة الزوجية لاحدى النساء٠ لقد تزوجت وهي صغيرة وحملت معها الكثير من المثاليات، وكانت تعيسه في زواجها، والسبب الرئيسي في زوجها الذي كان مزاجيا، كانت تقول:- لم اكن اعرف بأي مزاج سيعود من العمل ٠احيانا - وقد كان نادرا- كان يعود طبيعيا ومرحا، كان يتحدث معي ، ويلاعب الاطفال ، واحيانا ٠ وكان ذلك غالبا ما يحدث- كان يعود هائجا كالثور ؟ لا يسلم، ولم اكن اعرف ماذا اعمل ؟ كان دائم الانتقاد والصياح وكان فظا حتى مع اطفاله٠ كان مزاجه في ا لبيت يعتمد على اذا ما كان قد تخاصم في عمله مع احد الناس ام لا ، من الواضح ان الحياة مع مثل هذا الرجل لا يمكن ان تكون مأساة ٠هل حللتم شخصيتكم يوما ما؟ هل تنقلوا مزاكم السيء من العمل الى البيت والعكس ؟ هل تغيرون سلوككم ومعاملتكم للآخرين حسب مزاجكم؟ هل فكرتم يوما لماذا على الآخرين ان يعانوا من مزاجكم اذا كنتم تعتقدون انه ليس بامكانكم تغيير طبعكم ، فيجب ان تعرفوا ان الناس لن يحبوكم٠

-هل تزعجون بالتفاصيل المملة٠

ان "خليل " شخص ممتاز ، وطبعه كذلك ، يستطيع الانسان الاعتماد عليه في كل شيء ، ولا يمكن تصور صديق افضل منه٠ فقط لو لم تكن فيه علة واحده: وهي

قول أي شيء بتلك التفاصيل، وكل شيء يتحدث به يصبح وكأنه ملحمة. ويمر على
على المستمع وقت طويل حتى يستطيع معرفة المعنى الحقيقي للموضوع من كثرة
التفاصيل. ولا يمكنكم ان تغضبوا منه فهو شخص لطيف الا انه يحب ان تتحلوا بالصبر الجميل
عندما تستمعون له. هل تشعرون بأن ، عندكم مثل هذا النقص(العيب) ؟ وهل يتدخل اصدقائكم في
حديثكم قائلين ،المهم .ماذا حصل بعد ذلك؟ يوجد بعض الناس الذين يعرفون ان السبب الرئيسي في
ذلك هو : لسانهم الذي يسهب في الحديث والموضوع غير المهم الذي يتحدثون عنه، هل يمكن
التخلص من هذا العيب؟ بالطبع نعم اذا فكروا مسبقا بما عليهم قوله، ومحاولتهم قدر الامكان
الاختصار في الحديث ، فانه مع الزمن سيتخلصون من صفة الجليس السيء .

-لا تغيروا مواضيع الحديث بشكل مبالغ فيه .

لا شك ان هناك فرق كبير بين الحديث في جلسة عادية، ومناقشة مسألة معينة، في الحديث الودي بين الاصدقاء عادة لا تكون هناك أهمية كبيرة لتغيير موضوع الحديث، بالرغم من انه من المستغرب ان يبدأ أحد الأشخاص موضوعا دون اعطاء أي أهتمام بالموضوع السابق، ان الانتقال من موضوع الى آخر يجب ان يتم بالتدريج، ويجب ان يرتبط بالموضوع اللاحق لسابقه ولو بعدة كلمات. ان الانتقال الى موضوع جديد دون اية مقدمات ، لا يعبر عن مستوى عال للصداقة في الحديث " حديث الصداقة" الا اذا تم اشباع الموضوع الاول ، وخيم الصمت على المجموعة وتختلف المسألة عند مناقشة موضوع، ففي كل حوار جاد يجب ان نتخيل مسار الحديث وترتيب القضايا المطروحة للنقاش، ومن المفضل ان نعد مسبقا النقاط الرئيسية،والعمل حسب ترتيبها، وكل انحراف او مناقشة لقضايا لا تتعلق بالموضوع الرئيسي تسبب الضرر للنقاش، وتدل على عدم الكفاءة ، بل على التفكير المضطرب.في هذا المجال هناك بعض الاشخاص الذين لا يمكن بحث أي موضوع معهم. اتذكر احد الموظفين الذين لم يكن يرسل الى ايه مناقشة لانه كان يقفز من نقطة ما في الموضوع الى نقطة اخرى. وكان ينحرف الى مواضيع لا تتعلق بالموضوع الاساسي. ولم يكن يستطيع الوصول الى نتيجة معينة . وكان الحديث معه عبارة عن مضيعة للوقت، ويمكننا أثناء الحديث ان ننبه ذلك الذي يتحول عن الموضوع الرئيسي، ونميزه بالهدف من الحديث ، وتشير مرة اخرى الى الموضوع الرئيسي .

-لا تتحدث مع شخص آخر بشيء لا يهم شخصا ثالث :

من المؤكد انكم صادفتم شيئا مشابها لذلك، تسير مع صديق لك في الشارع او تجلس معه في مكان ما فجأة يظهر صديق له من ايام الشباب وينضم اليكم ، منذ هذه اللحظة لا تستطيع التفوه بكلمة ، ليس هذا فقط ، ولكنك لا تستطيع ان تفهم شيئا من حديثهم، هذا القادم يبدأ بذكر حوادث حصلت معه ايام الشباب، ويتحدث عن مصير باقي الزملاء الذين لا تعرف واحدا منهم، ومن غير المستغرب ان تفقد الاهتمام بالحديث، حتى انك تشعر وكأنك جالس على طاولة مع اثنين من الغرباء الذين يتحدثون عن اشياء غير معروفة بكم . وفي النهاية تودع وتنصرف. ان السبب في مثل هذا الموضع يقع على عاتق صديقك، كان مكانه دعوة صديقة للتحدث عن الذكريات السابقة في وقت آخر. وما كان عليه ان يتركك منعزلا اثناء الحديث، عندما تجتمعون تلتقون في مجموعة من المعارف فيجب ان تحاولوا عدم الخوض في احاديث لا تهم بعض الموجودين، او غير معروفة لهم .

ان كل ذلك يعتمد على عدد أفراد المجموعة، فاذا كنتم ثلاثة افراد مثلا فمن غير المقبول ان يبدأ احدكم بالتحدث مع الثاني عن موضوع يعرف انه لا يهم الطرف الثالث.

واذا كنتم في مجموعة من اربعة اشخاص فانه من غير المسموح به ان يبدأ اثنان بحديث جانبي دون اكتراث بالآخرين. واذا كان هؤلاء الآخرين صامتين فانه سيكون اقل كياسة ان تحذف اثنين او ثلاثة من المجموعة وتتحدث مع شخص واحد فقط ، ان واجب المضيف ان يتابع الحديث مع الموجودين ، ليس هذا فقط وانما اشراك كل الموجودين في الحديث .ومن الممتع انه غالبا ما يقع هذا الخطأ من أشخاص لم نكن نتوقع منهم ذلك ، ان هذا يدل على انهم غير قادرين على وضع انفسهم في مكان آخر ، وبعد ذلك يستغربون لأن الاخرين رفضوا دعوتهم للزيارة 0 ان هؤلاء الناس يعتبرون انهم ما داموا قد استمتعوا ، فان الآخرين قد استمتعوا بالزيارة ايضا .

-لا تتخاصموا .

ان اسهل شيء هو التخاصم مع الآخرين ، والفن يكمن في ان لا نتخاصم مع الناس ، قال صاحبي " معطي" ولقد اخبرني عن شخص عين كمحاسب، ولما ذهب لتقديم نفسه عند صاحب العمل الذي يملك الملايين قال له: ليكن في علمكم انه سيكون بيني وبينكم معارك طاحنة
ان كثيرا من الناس يعتبرون ذلك صفة حميدة في طبعهم، ان يقولوا الحقيقة امام كل شخص، والصحيح انهم بهذا يكونون غير لبقين، وافظاظا وعدوانيين، والصحيح ان هؤلاء الاشخاص يتخاصمون اليوم مع احد الناس ٠ ويشتمونه ثم يستغربون في الغد لماذا رفض طلبا معينا لهم٠ لقد نسوا خصمهم السابق، وأحيانا يلتقي مثل هؤلاء الناس مع أشخاص من نفس الطبع ، يتخاصمون ، ويشاتمون، وبعد قليل يعودوا أصدقاء من جديد٠ انهم لا يدرون ان هيبتهم واحترامهم تقل بشكل كبير عند الآخرين ٠
عند اقامة علاقتنا بالناس يجب الملاحظة كم من الحكمة تكمن في المثل الشعبي الذي يقول : على نقطة واحدة من العسل تجد من الذباب اكثر مما تجده على برميل من (الوقاحة الصفراء)٠أنني أستطيع كسب الآخرين فقط اذا لم أسخر منهم واتهكم عليهم، ولم اتشاجر معهم ، ولم أجادلهم ، واقذفهم بالحجج، بل على العكس أضع حججي في كلمات مثل : أعتقد انه من الضروري ان نفكر فيما اذا كان من الصواب٠٠" او " يمكن أن أكون على خطأ - لكن فكروا أن الحل غير مناسب ٠ " بالنسبة للموضوع الاول فاعترف انكم على صواب اما بالنسبة للموضوع الثاني: قف فأنني أعتقد انه من الضروري ان نعيد التفكير في جميع ايجابياته وسلبياته ٠

تعلموا فن الحديث دون كلمات

-لغة الجسم ٠

-الايماءات ٠

-المسافة بين المتحدثين 0

-شرنقة المجال الشخصي ٠

-القناع الذي يرتدية الناس ٠

-الاتصال عبر العيون ٠

الفصل الثالث عشر

تعلموا فن الحديث دون كلمات

أثناء علاقة الناس المتبادلة، يتبادل الناس المعلومات ، بطريقة الحديث الصامت ، بالاضافة الى الحديث بالكلمات، ان هاتين الوسيلتين للحديث لا تكونان دائما متوافقتان. فنقول الكلمات احيانا شيئا يختلف عما تقوله العيون وايماءات الوجه. مثلا في بداية علاقات الحب تكون الكلمات عادية ومبتذلة، اما الحديث دون كلمات فيقول شيئا مختلفا تماما.

-لغة الجسم :

كتب احد الاختصاصيين في هذا الموضوع: لا توجد لغة اكثر وضوحا من لغة جسم الانسان. يلزمنا فقط ان نتعلم كيف تفهم هذه اللغة. ويقول هذا الاختصاصي ان الاكتاف المرتدة الى الخلف تدل على غضب مكبوت، والاكتاف المضمومة تدل على الخوف. اما الاكتاف المنحينة فتدل على حمل الاعباء..الخ. لا جدال في ان الاحوال النفسية مرتبطة بالمظهر الخارجي للجسم، فاذا كان حزينا فان كتفيه تكونان مترهلتان، وكذلك شفتيه، اما اذا كان مسرورا، فانه سيكون مبتسما، عندما يتحرك الانسان فان جسمه بكامله يعبر عن حالته النفسية ومزاجه، وعن شخصيته ورغبته او قدرته على اقامة علاقات مع الاخرين .يقول احد الاختصاصيين ان الشخص الذي يجلس ويدية متشابكتين. يدل على توتر معين ورغبة في ان لا يدخل شخص آخر معه في علاقة، ويقول: اننا اذا استطعنا ان نجعل مثل هذا الشخص يجلس بطريقة مختلفة فاننا سنكون قادرين على اقامة علاقة معه بشكل أسهل .ان لغة الجسم يمكنها الظهور بعدة اشكال: يقس/ "م. ارجايل" هذه الاشكال الى ستة انواع -:

-1الشكل البدائي: وهو - التلامس - ويلاحظ وجوده عند الحيوانات ايضا ، وفي مجتمعنا يتحدد في بالتربيت على الكتف، والسلام باليد، والاشكال الاخر للتلامس تدل على التقارب العاطفي بين الاشخاص،وفي مختلف الثقافات تجد عادات مختلفة.

-2التقارب : ان التقارب والموقع يعبران عن درجة العاطفة، والسيطرة، وعن المسافة بين المتحدثين فسنتحدث فيما بعد. فاذا كان شخص ما يقف على المنصة ،فان ذلك يعني للآخرين انه ذو مركز عال. وتقريبا يشابه الوالدين بقامتهما بالنسبة للطفل. ومن الغريب انه في حالات اخرى يكون العكس ، وهو المتعارف عليه ،يجلس الرئيس ، ويبقى الموظف واقفا.

-3الاشارات: وهي نوع آخر يكمل الحديث، او يحل محله، في حالة الضوضاء، او للحفاظ على سر معين في الجيش. او لبعد المسافة او لأن جليسنا لا يسمع.

ان الاشارات تعطي معنى معينا مختلفا باختلاف الثقافات مثلا : اظهار اللســـــان في

بعض مناطق الصين يدل على الاعتذار، وفي التيبت يدل على الموافقة المهذبـــة، وفي مناطق أخرى يدل اظهار اللسان على النفي القاطع، وفي بلغاريا حركــــــــــة الرأس للامام وللخلف تعني عدم الموافقة وهز الرأس يمينا وشمالا تعني الموافقة ان الانسان يظهر مشاعر بمختلف الحركات مثل النقر بالاصابع على الطاولــــة او دق الارض بالقدم۰

-4تعابير الوجه الايماءات وهي حركة العضلات حول الفم والعينين۰

-5حركة العينين تلعب دورا هاما في الحديث ، لان المستمع يتبادلون مختلف الأشارات عن طريقهما (أنظر فيما بعد)۰

-6الصوت وطريقة الحديث : لقد أجرى أحد علماء النفس تجارب مع بعض الممثلين لمعرفة الاحاسيس المختلفة التي يمكن التعبير عنها من خلال قراءة قطعة محايدة عاطفيا لقد استخدم هذه الطريقة ليثير في التلاميذ القدرة على التقاط الاحاسيس المختلفة من طريقة الكلام والصوت، مثل الاعجاب - الاستلطاف۰الحقد۰ الالم۰ المرض ، السرور، اليأس، الخوف، الاستغراب ۰۰الخ ۰عند التعبير عن الاحاسيس المختلفة تتغير قوة الصوت ، ارتفاعه، سرعة الكلام، نغمة الصوت۰ كما ان بعض الناس قادرين اكثر من غيرهم على التميز بين الاحاسيس المختلفة عند استماعهم للاخرين ۰ ان علماء النفس قد قاموا بطرق مختلفة للعب تهدف الى اكتشاف نوع الشخص مثلا: مجموعة من الناس يمسك احدهم بيد الاخر مشكلين دائرة، والشخص الذي يبقى خارج الدائرة عليه بالدخول فيها ، الطريقة التي ينفذ فيها الى هدفه تعطي الامكانية للحكم على طبعه، بعض الناس يدخلون الدائرة عن طريق القوه، وآخرين عن طريق الاتفاق مع المشاركين في العلب۰ وآخرين يستعملون وسائل مازحة مثل دغدغة افراد الدائرة۰ وفي طريقة اخرى يقوم افراد المجموعة بملاحظة واستقراء لغة الاخر دون كلمات۰ أي الاشارات الناتجة عن مختلف اعضاء الجسم، انهم يهدفون الى معرفة ماذا يقول الجسم اثناءالمشي، الجلوس، الايماءات، وبعد ذلك يتناقشون فيما توصلوا اليه من نتائج، وبهذه الطريقة يستطيعوا الوصول الى رؤية جديدة للشخصية الانسانيه۰

وطريقة اخرى هي ان يبتعد احد افراد المجموعة قليلا ثم يعود معبرا عن فكرة معينة، او شعور ما۰ مثل : السعادة،الحزن، الابتهاج، ۰۰الخ۰ ان هذه الطريقة لها فائدتين:- فالشخص الذي عليه التعبير عن فكره او شعور معين ، ستعرف على نفسه أكثر ، وسيتعرف على ايماءاته واشاراته التي يبثها، بالاضافة الى ان المجموعة تصبح متأكدة من الاشارات وما تحتويه من معان ۰

-الايمـــــــــاءات

لقد تابع المختصون النفسيون حوارا عاديا بين شخصين فقط من جهة الايماءات، وصوروا فيلما ظهر فيه ان ذلك الذي انهى حديثه۰ يحنى رأسه منتظرا الاخر ليتحدث، وكانت هذه الحركة اشارة

للاخر للبدأ في الكلام٠ وايضا يمكن فعل ذلك برفع الصوت، وفي نهاية الحديث تكون حركة الرأس مصحوبة بحركة اليد والعيون، وعكس ذلك عندما يريد المتحدث الاستمرار في الحديث، فان صوته يبقى محافظا على ارتفاع ، ويبقى رأسة معتدلا ، اما عيناه فلا تغيرا من وضعهما ٠
ان الاشارات والايماءات تعبر عن المشاعر، لذلك تجد الممثلين الذين يلعبون ادوار الجاسوسية او الاجرام يختصرون بشكل كبير من ايماءات وحركاتهم، وتبقى عضلات وجههم ثابته، حتى لو كان يواجههم خطر الموت ٠انهم بذلك يصورون بشكل ممتاز، ذلك الرجل ذو الاعصاب الحديدية بدون احاسيس او مشاعر ٠ على العكس من ذلك فالرجل يتطلع مرة الى اعلى ومرة الى اسفل ، ومرة الىاليمين واخرى الى اليسار٠ يرفع حاجبيه، ويلمس بيدة جزء من وجهه، يعض شفتيه٠٠الخ٠
ان الشخص القادر على فهم لغة جسم محدثه ، يكون متوقفا على غيره في امكانية اقامة علاقات ناجحة مع الاخرين ، حاولوا تعلم ذلك: عندما تستمعون الى حديث بين شخصين ، ركزوا انتباهكم لفترة معينة على الحديث الدائر بدون كلمات، سوف تكتشفون انه في مجموعة مكونة من ثلاثة اشخاص يجلس احدهم بجانب الآخر، شكلوا مجموعة مغلقة عن طريق الحديث دون كلمات ، الاثنان الجالسان في الطرف يتوجهان نحو المركز، والشخص الجالس في الطرف الايسر يضع ساقه الايسر فوق ساقه الايمن، والشخص الجالس في الطرف الاخر يضع ساقه الايمن فوق ساقه الايسر، ان هذا الوضع يشبه الحاجز الذي يمنع اقتحام اشخاص آخرين للمجموعة٠
وحسب اختصاصيي علم النفس نستطيع ملاحظة اذا كان احد الاشخاص يتضامن مع الآخر عن طريق تشابه الحركات والايماءات٠ فمثلا لو تعرض الزوج الى هجوم كلامي من باقي افراد المجموعة فان الزوجة تأخذ شكل الوضع الذي يتخذه الزوج معبرة عن طريق الحديث دون كلام عن تضامنها مع زوجها٠ ونفس الشيء يحصل مع العمال الذين يتخذون وضعا مشابها لوضع زعيمهم معبرين عن وقوفهم في صفه٠
لاحظوا الاطفال في عائلة ما، وانظروا الى طفل يعمل حركة معينة ويقوم الاخرون بتقليدها ، ان هذا يدل على ان هذا الطفل يحظى بالاحترام من هذه العائلة٠

-المسافة بين المتحدثين :

كتب " روبرت اندري" كتابا ممتعا بعنوان " المساحة الضرورية" يتعلق بمواضيع المجال الشخصي عند الانسان والحيوانات٠ بعض الحيوانات تبقى في نفس المكان طلية حياتها، وبعضها الاخر يغير مكانهحسب فصول السنه٠ وقد حلل المؤلف سلوك الحيوانات بدقة ووصل الى ان " المساحة الضرورية " شيء مفطور عليه الانسان والحيوان٠ وذلك لان الجهتين تسعيان الى الامتلاك والمحافظة والدفاع عن هذه " المساحة الضرورية" ان هذه الغريزة تظهر باشكال متنوعة٠ ان الانسان الذي يعيش في المدينة حيث يسكن بالاجرة ، تراه يحلم ببيت وحديقة يمتلكها هو وعائلته، ومثال آخر يظهر مثل هذه الرغبة٠ تدخلون احد المطاعم وترغبون بالجلوس في المكان الفارغ٠ الا ان النادل يخبركم بأن هذا المكان محجوز لشخص يحضر استمرار ويجلس في نفس المكان، كذلك الامر على طاولة الطعام العائلية، في اغلب الاحيان يجلس كل فرد في مكان معين٠ ان علم

النفس الحديث يحاول الاستدلال من مثل هذه الظاهر البسيطة على الشخص الذي يحظى بالاهمية في العائلة حسب الوضع الذي يجلس فيه٠ واما اذا كانت الطاولة دائرية فان هذا يعني ان لا يكون هناك مكان افضل من مكانه، وبهذه الطريقة لا يستأثر احد بالوضع الاكثر اهمية٠ واذا كان افراد الاسرة يجلسون في كل مرة في مكان مختلف فان هذا يعني في علم النفس ان هذه العائلة لا يسود فيها أي نظام مبني على السلطة والخضوع وان هذه العائلة يسودها روح الديمقراطية والحرية٠

واما بالنسبة لرد فعل الانسان فيما يتعلق بالمجال المحيط به ، وطريقة استخدامه لهذا المجال، فان البروفسور الدكتور " هول " يقول : ان كل شخص يحتاج الى مجال شخصي، وقد حدد اربعة انواع لهذا المجال الشخصي -:

01المسافة العاطفية ٠

02المسافة بين الاصدقاء ٠

03المسافة الاجتماعية٠

04المسافة الاجتماعية العامة ٠

-1المسافة العاطفية: ويقصد بها المسافة بين المتحابين وبين الاباء والابناء عندما يلاعبونهم٠ولو جلس رجل بجانب رجل على نفس المسافه لحصل وضع غير مريح على الاطلاق ، وبينما هذا الوضع طبيعي جدا بين الرجل والمرأة المتحابين،أما اذا لم يكن بينهما علاقة عاطفية فان هذا الوضع يثير الامتعاض وسوء الفهم ان القارئ لا يرى شيئا جديدا في هذا الكلام، لانه توجد في المجتمع قوانين غير مكتوبة لا تدرس في أي مكان٠ الا ان الانسان الذي يعيش في مجتمع معين ، ومع مرور الزمن يتقن هذه الامور دون وعي ٠ وفي مجتمعات وحضارات اخرى تكون هناك مفاهيم أخرى حول هذا الموضوع٠ بينما من غير المتعارف عليه في اوروبا ان يكون الرجل على مسافة عاطفية من رجل اخر٠ يجد انه في المجتمع العربي وبعض دول حوض البحر الابيض المتوسط من الطبيعي ان يسير الرجال ممسكين بايدي بعضهم البعض ٠ان علم النفس الحديث يعالج مثل هذه القضايا ، وتلاحظ الاوضاع التي نعرفها جيدا لكننا لا نفكر فيها ، وكمثال نستطيع اخذ الحالة التي فرضتها علينا الحضارة المعاصرة، وتحصل كثيرا ٠ الاشخاص الذين لا تربطهم اية علاقات عاطفية تراهم في الباص مضطرين الى ان يكونوا ضمن المسافة العاطفية ان القليل منا يعرفون انه في مثل هذه الحالات نحافظ على القوانين غير المكتوبة ، فترانا ننكمش نحاول عدم لمس المحيطين بنا قدر الامكان٠ ومعروفة لنا المسرحيات التي تحدث اذا خالف احدهم هذه القوانين وارضى عضلاته واحتك بما يجاوره ٠

وفي مثل هذا الوضع يجب المحافظة على قانون اخر غير مكتوب، وهو اذا كنت مضطرا لان تكون على مسافة عاطفية من اشخاص لا تعرفهم فانه يمكنك النظر اليهم بشكل خاطف ، مثلا لو خالف رجل هذا القانون واستمر بالنظر الى المرأة التي تجاوره فترة اطول من الوقت ، فانه سيخاطر بتحمل العواقب السيئة لهذا النظر ٠

المسافة الاخرى التي يذكرها البروفسور" هول" هي المسافة بين الاصدقاء ، والتي يمكن ان تكون اما صغيرة (٥٠-٩٠)سم، او كبيرة ، (٩٠(120- سم في المسافة القصيرة يمكن ان تكون المرأة الى جانب زوجها ،اما اذا اقتربت امرأة اخرى من زوجها في حدود هذه المسافة فستعتقد زوجته ان هذه المرأة لها نوايا معينه نحوه. اما المسافة الكبيرة (٩٠-١٢٥)سم . فيسميها " هول" حد السيطرة عند المحافظة على هذه المسافة يكون من المسموح به لمس الشخص الآخر، ومن جهة اخرى فان هذه المسافة كفيلة لكي يجري عبرها حديثا وديا. اذا التقيتم في الشارع بأحد الاصدقاء فانكم تقريبا تقفون منه على هذه المسافة لتتحدثوا معه. اما في اثناء الجلوس فتكونوا جالسين في حدود المسافة الصغرى، في بعض المخيمات والثقافات التي تختلف عن ثقافتنا يكون من المتعارف عليه التحدث من مسافة أصغر.

في أدب علم النفس كثيرا ما تذكر الحادثة التي حصلت مع الديبلوماسي الامريكي الذي كان مدعوا في دولة امريكية جنوبية، كان هذا الامريكي الشمالي يتراجع الى الخلف خطوة خطوه عبر القاعة خلال حديثه مع أحد الامريكين الجنوبين ، فقط لان الامريكي الجنوبي معتاد اثناء الحديث المحافظة على مسافة اقل من المسافة التي يحافظ عليها الامريكي الشمالي . فكان كلما اقترب الامريكي الجنوبي يتراجع الشمالي خطوة الى الخلف .

اما المسافة الثالثة والتي يسميها" هول" بالاجتماعية، فانها ايضا تكون صغيرة وكبيرة في الحالة الاولى يكون الاشخاص متباعدين من ٢٥ر١-٣ر٢ م ، ان هذه المسافة متعارف عليها عند مناقشة المواضيع غير الشخصية او المحادثات العملية، وعند هذه المسافة تقف النساء من الباعه عند الشراء في محلات البيع...الخ. اما المسافة الاجتماعيه الكبرى فتكون من ٣ر٢ - ٦م وتلعب العيون دورا مختلفا حسب المسافة ، اجتماعية، او عاطفية ، او ودية، ان الاتصال بين الناس يجب ان يكون مدعوما بالعيون، ولذلك فالقاعدة غير المكتوبة تحتم علينا النظر الى وجوه الاشخاص الذين نتحدث اليهم .ان المسافة الاجتماعية يمكن ان يحافظ عليها الرجل وزوجته في بيتهم، ومن هذه المسافة يستطيعون الحديث، وكذلك يستطيع كل واحد منهم ان يقرأ شيئا. لكن هذه المسافة لا تدل على جو ودي بالكامل . لذلك وعندما يكون المسار اكثر عاطفية على افراد الاسرة ان يكونوا اكثر اقترابا من بعضهم البعض .

واخيرا يوضح الدكتور " هول" المسافة الرابعة وهي المسافة الاجتماعية العامة التي تقسم أيضا الى صغرى وكبرى، الصغرى من (٤-٦) م وتستعمل في الاجتماعات غير الرسمية، كحديث للبروفسور امام اجتماع الطلاب . او الرئيس امام مجموعة من العمال. اما المسافة الكبرى والتي تزيد عن ٦م فتستخدم اثناء الاجتماعات الكبيرة والخطابات السياسية ... الخ .

وفي الختام نستطيع القول ان قواعد المجال الشخصي والمسافات المختلفة يتعلمها الشخص دون وعي ودون ان تكون مكتوبة، فقط علم النفس الحالي هو الذي اكتشفها ولفت نظرنا نحو اشياء يعرفها معظمنا.

" -شرنقة المجال الشخصي "

ان كل شخص منا يحمل حول نفسه " شرنقة" المجال الشخصي، ان تقاليد حضارتنا المعاصرة أعطت قواعدا تحدد المسافة التي يجب ان يحافظ عليها الناس بين بعضهم البعض ٠ وحددت الظروف التي تسمح بمسافة صغيرة او كبيرة بين الناس ٠

لقد قام الدكتور " كينسل" من معهد الامراض النفسية في نيويورك بتقصي أسباب المنازعات المفاجئة بين السجناء في السجون٠ وقد اكتشف ان السبب هو اختراق المجال الشخصي للسجين من قبل سجين اخر ٠ ومن المعروف ايضا ان بعض الحيوانات تنفعل بشدة عند الاقتراب منها على مسافة قصيرة ٠ وقد ثبت ان بعض السجناء ذوي الطبع العدواني يفضلون الحياة في زنازين انفرادية بالرغم من كل ما فيها من مساوىء ، على ان يعيشوا مع اخرين يشاركونهم في مجالهم الشخصي ٠ وقد اكتشف الدكتور " كينسل" ان كثيرا من السجناء ذوي الطبع العدواني قد قاموا بالاعتداء على مسجون اخر فقط لانه يدور حولهم٠ وحتى تحدث مشكلة كبيرة يكفي ان يقترب احد منهم ٠

وقد قام الدكتور بتجربة على خمسة عشر سجينا، ثمانية منهم متهمين بقضايا عنف، والباقين بقضايا اخرى، وطلب من كل منهم بأن يقف في منتصف المكان، ويقول "قف" في الحظة التي يشعر فيها ان الشخص المتقدم نحوه قد اقترب منه بشكل كبير ، واتضح بعد اجراء التجربة بعدة مرات ٠ ان كل شخص له مجاله الشخصي ، الشيء الذي يشبه الشرنقة حوله٠ والذي يسميه الدكتور " كينسل "المجال الواقي، وقد كان مثيرا ان يلاحظ بأن السجناء ذوي الطبع العدواني كانوا يوقفون الشخص المتقدم نحوهم على مسافة تعادل ضف المسافة التي كان السجناء الاخرين يوقفون عندها٠ ان هذا يعني ان "شرنقة مجالهم الشخصي " تبلغ اربعة اضعاف مثيلتها عند الاخرين٠

ووصل الدكتور " كينسل" الى النتيجة القائلة بأن تصاعد اعمال العنف في الولايات االمتحدة في كثير من الاحيان يكون سببه الازدحام والاكتظاظ الكافي٠ وان الشرطة التي تتدخل في مثل هذه الاعمال لا توجد عندها اية فكرة عن " قدسية المجال الشخصي اذا رغبتم في التأكد من وجود المجال الشخصي فقوموا بهذه التجربة: عندما تجلسون في احد المطاعم مثلا مع احد اصدقائكم قوموا اولا بوضع علبه سجائركم والولاعة في النصف القريب من الطاولة٠ وبعد قليل حركوا العلبة والولاعة الى النصف الاخر من الطاولة، على بعد ثلثي المسافة وستلاحظون نرفزة خفيفة على جليسكم٠ قوموا بازاحة الكأس الموجود امامكم الى نفس المسافة وستلاحظون ان اضطراب جليسكم قد ازداد، لا تبالغوا في تعذيب صديقكم؟ لان القاعدة غيرالمكتوبة تقول: ان على طاولة صغيرة حيث يجلس اثنان فانهم يتقاسمون الطاولة الى قسمين متساويين، ومن غير المقبول ان يعتدي احد الشخصين على جزء الشخص الآخر٠

ان بعض المسؤولين يسيئون استعمال معرفتهم النفسية عن المجال الشخصي في تعاملهم مع

مرؤوسيهم٠يقترب الرئيس من الموظف وينحني على مكتبه، فيخرجه عن توازنه حين يخترق مجاله الشخصي٠ وعند اقتراب المسؤول من العامل لمراقبة عمله، فانه يجعله غير واثق من نفسه، وبنفس الطريقة يتصرف الاباء مع اولادهم عندما يقومون بتعنيفهم٠ انهم ينحنون فوقهم، وبهذة الطريقة يؤكدون على تفوقهم ٠

وفي بعض الظروف يؤدي الدخول الى ما يسمى بالمجال الشخصي الموسع الى نتائج خطيرة، والمثل الاكثر دلالة هو عملية التجاوز بين سائقي السيارات ، وفي حين يعبر المشاة عن امتعاظهم بلغة اللاكلام حين عبور احد الى مجالهم الشخصي ، فان السائق خلف عجلة القيادة لا يمكنه ذلك، مما يؤدي الى حوادث خطيرة٠

اذا تجاوز احد السائقين الاخر، وكالفأر استقر امامه دون ادنى احترام ، فان ذلك يسبب رد فعل حاد عند السائق الاخر الذي يعتبر ان مجاله الشخصي قد حدد ٠

ان هناك معرفة نفسية يلاحظها لا شعوريا كل قارىء وهي الحكم على طبيعة الحديث بين اثنين من المسافة الفاصلة بينمهما٠ ففي مكتب المدير عادة يوجد كرسي بجانب الطاولة، وكذلك توجد مقاعد أخرى وأمامها طاولة صغيرة ، ان طبيعته الرسمية وغير الرسمية تتضح من المكان الذي يدعو المدير زائره للجوس فيه، فاذا جلس المدير خلف مكتبه ودعا زائره للجلوس على المقعد القريب من المكتب ، فان ذلك يعني ان الحديث بينهما يأخذ طابعا رسميا، واما اذا نهض وجلس مع زائره على المقاعد الاخرى، فان ذلك يعطي طابعا غير رسميا للحديث

لقد قام الدكتور " زومر" بتسجيل العلاقات التي يعبر بها الاخرون عن عدم رضاهم عن الاخلال بمجالهم الشخصي فقد كانوا يهزون باقدامهم، او يدقو الارض باقدامهم، ويغلقوا عيونهم، ويحنوا رؤوسهم ٠٠الخ٠

وقامت " نانسي كرس" بتجارب مشابهة في احدى المكتبات العامة، والتي كانت مكانا مناسبا لان جو المكتب يتطلب الانعزال وفي معظم الحالات كان القادم الجديد يحاول الجلوس في مكان بعيد عن الاخرين، وكانت الباحثة تقوم بالجلوس بقربه او امامه، وكانت تلاحظ رد فعله وحركاته، وحتى كلماته المعبرة عن عدم الرضى٠ واذا لم تكن تنجح هذه الاشارات كان الزائر يجمع اغراضه وينتقل الى مكان اخر ٠ فقط كان واحد من بين ثمانين طالبا هدد مجالهم الشخصي ، وطلب منها بالكلام ان تبتعد عنه ٠

-القناع الذي يرتديه الناس :

اذا تابعنا ردود فعل الناس الذين نتحدث معهم، فاننا سنكتشف ان كل فرد منا يرتدي قناعا معينا٠ الاطفال هم الوحيدون الذين لا يرتدون مثل هذا القناع والذين يتصرفون على سجيتهم ، وعلى وجوههم تظهر مشاعرهم الداخلية من سعادة وحزن، وغضب، وألم٠٠الخ٠ ان القناع الذي يضعه الشخص على وجهه يهدف الى منع الاخرين من النفاد الى": أنا" خاصته، حتى انه اصبح من المستغرب ان يظهر الرجل ما يحس به من مشاعر٠ ويخضع الكثير منا انفسهم لنظام صارم فيما

يتعلق بالسيطرة على تعابير الوجه٠

ان السيطرة على تعابير الوجه مرتبطة بالسيطرة على حركة الجسم بأكمله، ان بعض الناس بالاضافة الى قدراتهم على اظهار التعبير المناسب على وجههم، يستطيعون اتخاذ وضع معين مثلا: يعلون من قامتهم، يفتحون صدورهم ويشدوا من عضلات بطونهم٠ ويرتبط بقناع الوجه عند النساء الاهتمام بالمظهر الخارجي واللباس ٠ ومستحضرات التجميل ٠٠الخ٠ وفي مجتمعنا من المتعارف عليه ان يظهر الشخص بمظهر حسن، نظيف الملابس ، حليق الذقن ، مرتب الشعر نظيف الوجه واليدين، وفي مكان آخر من هذا الكتاب ذكرنا ان الناس يتصرفون بشكل مختلف حسب الشخص الذي يتقابلون معه٠ كذلك الامر بالنسبة لمظهرالوجه، فالانسان يضع تعبيرا معينا على وجهه عندما يكون في حفل زفاف يختلف عنه اذا كان في جنازه، لذلك نستغرب احيانا عندما نلاحظ ان معلمنا القاسي يصبح مرحا كثير المزاح في أثناء الرحلة المدرسية٠ واحيانا يكون الشخص المهذب واللطيف غير محتمل عدا في بيته، وفي بعض الاحيان يخلع الناس قناعهم بوعي او بدون وعي ٠ عالم النفس " توفمان" اثبت انه مثلا في ساعات النهار المتأخرة، وعندما يعود الناس من اعمالهم متعبين كيف يخلع بعضهم مؤقتا قناعهم الموضوع بعناية وهم في وسائط النقل المختلفة٠

وحالة اخرى نرى فيها اشخاصا دون قناع٠ وهي سائق السيارة، غالبا خلف عجلة القيادة عندما يكون الجسم طليقا ومرتخيا يقع القناع عن الوجه، ويظهر ذلك مثلا في ان رجلا مهذبا يطلق شتائم قاسية الامر الذي لا يفعله عاده٠

ان القناع يعطي امكانية كبيرة للحكم على الحالة النفسية للشخص ٠ ومن المعروف ان المرضى في المصحات النفسية يهملون قناعخم ومظهرهم الخارجي ، احدى المريضات مثلا تغير ملابسها امام الناس ولذلك فان الاهتمام بالمظهر الخارجي والسيطرة على تعابير الوجه يدل على تحسن الحالة النفسية للمريض٠ ومع تقدم العمر يصبح من الصعب وضع مثل هذا القناع ٠

وفي سن الشباب يعتاد الشخص على وضع قناع معين ، لان ذلك يحميه من اهانات المحيطين به ، لكن يجب ان نعرف انه في بعض الحالات يرحمنا القناع من الاستمتاع ببعض المسرات٠ واحيانا تكون ضرورة وجود القناع ملحة، لدرجة ان بعض الناس لا يستطيعون خلعه، ويحدث ان في بعض الحالات المهينة كالاتصال العاطفي حيث يجب خلع القناع لتكون المتعة كاملة٠ ونرى البعض يخشى من خلع القناع حتى في هذه الحالة٠

لننظر الان الى قضية القناع من جهة موضوع هذا الكتاب٠ اذا اردنا ان نجيد الحديث ونعطي انطباعا جيدا للمحيطين بنا٠ فعلينا ان نجيد ضبط النفس والسيطرة عليها٠

لكنني لم اجد في الكتب شيئا يتعلق بموضوع ظبط النفس ، ورأي الشخص هو ان على الانسان ان يتعلم السيطرة على نصف مشاعره، أي جميع المشاعر السلبية، فعليه ان يسمح لنفسه بالاستسلام الى مشاعر الحقد ، الحسد، المزاج السيء، التذمر الدائم٠٠الخ٠ ويجب التمرن ليس على اخفاء هذه المشاعر فقط، وانما على عدم ظهورها داخله في نفسه٠ وعلى العكس من ذلك فان ضبطه

لنفسه لا يعني ان لا يتأثر بالمشاعر الايجابية ، السرور ، الاستلطاف ، المحبة٠٠الخ
انه ليس من السهل على الانسان ان يتعلم السيطرة على مشاعره الداخلية، وان يضع قناعا لنصف مشاعره فقط لكنني اعتقد انه امتلاك فن "السيطرة الذاتيه النصفيه" يجب ان يكون احد الاهداف الرئيسيه للانسان٠ ان هذا لا يعني ان على الانسان خلال حياته اليوميه واثناء تعامله مع الآخرين ان يكون قادرا على ضبط نفسه٠ وان لا يظهر مشاعر الغضب والامتعاض٠ وكذلك ان لا يستسلم الى المشاعر السلبية مثل المزاج السيء والشكوى٠٠الخ٠ وعلى العكس من ذلك فان عليه ان يظهر مشاعر الفرح والسرور والاغتباط بقدر ما تسمح به الظروف طبعا، وستوضح اهيمة هذا الفن داخل العائلة والتي هي احدى اهم الخلايا في المجتمع البشري٠ يجب دائما ان نحاول تجنب الجدال ، الانتقاد ، والمشاحنات٠ كما يجب ان نهتم بالمشاعر الايجابية كالحب ، السرور ، التفاهم المتبادل والسعادة العائلية٠

-الاتصال عبر العيون

أثناء الحديث يتبادل المستمع والمتحدث النظرات، ان اختصاصي علم النفس ، يتحدثون عن الاتصال عبر العيون واهتموا بهذا الموضوع كثيرا، وقد اكتشف مثلا انه خلال الحديث بين شخصين٠ فانهم يتبادلون النظرات حوال ٣٠-٤٠% من الوقت، والنظرة تستمر (١-٧) ثوان٠ بينما ينظر الاشخاص الصم الى الفم، وفي باقي الوقت ينظر المتحدث والمستمع الى جهة اخرى، لوحظ ان الشخص ينظر عندما يستمع اكثر منه عندما يتحدث ٠ ان السبب الرئيسي لان ينظر الشخص الى جلسيه هو معرفة رد فعله تجاه كلماته، فيما اذا فهمه او وافقه على ما يقول ، واذا اطال الحديث فان في نظراته يظهر سؤالا عن امكانية استمراره في الحديث، ويرد عليه الاخر باءيمائة من رأسه علامة على الموافقة، وبقدر ما يكون موضوع الحديث معقدا، بقدر ما تقل نظرات المتحدث الى مستمعه كي لا يتشتت ذهنه٠

لقد أجرى عالم النفس " أرجايل " بالتعاون مع علماء آخرين تجارب لمعرفة كيف يتصرف المتحدث عندما لا يستطيع متابعة رد فعل الشخص الآخر، وفي احدى التجارب وضع على عيني المستمع نظارات معتمة، وفي تجارب اخرى غطي وجهه بقناع بحيث تظهر عيناه فقط، وفي تجربة ثالثة غطي الوجه، وكذلك وضعت نظارات معتمة على العينين، وفي جميع الحالات كان المتحدث غير وائق بشكل كبير لانه لم يكن قادرا على معرفة رد فعل الآخر٠ لكي أتضح ان رؤية الوجه كاملا أهم بكثير من رؤية العينين فقط٠

ان النظر يعتبر اشارة يعرف معناها الحقيقي من الوجه، او حسب الحالة ، مثلا في نهاية الحديث ينظر المتحدث الى الاخر وكأنه يقول له : سأنهي كلامي، وتفضل بالحديث٠ واذا قام المتحدث بالنظر طويلا الى مستمعه ، فانه بهذا يريد أن يقول الحقيقة، لان تجارب الاجيال تقول ان الذي لا يقول الحقيقة يتجنب النظر الى الآخرين أثناء حديثه، لكن هذا الكلام لا ينطبق على بعض الناس من القول" الميكافيلي" الذين ينظرون الى الآخرين في أعينهم مباشرة يقولون الافتراءات٠ واذا أراد أحد ان يقول شيئا لآخر في مجموعة كبيرة من الناس ، فانه يحاول اولا ان يصطاد نظراته، واذا التقت

نظراتهما فانه يعطية اشارة تسأله الموافقة على الحديث ، وبعض الناس كالعاملين في المطاعم يستطيعون النظر بطريقة لا تتيح لاحد اصطياد نظراتهم، لانهم يعرفون انه سيطلب منهم خدمة ما. أما في العلاقة بين الرجل والمرأة فان النظر له ارتباط بالاعجاب المتبادل بينهما، واذا نظر احدهم الى الآخر مطولا فان هذا يعني انه يهتم بشخصية المتحدث لا بما يقوله. وفي بعض الحالات المعينة لا يرغب بالنظر الى المتحدث ، عندما يتحدث عن اشياء شخصية بحته مثلا. وهذا الشيء يعمل به في الابحاث الاجتماعية عندما يتم طرح اسئلة ذات طابع شخصي، ويعرف عن " فرويد" انه اثناء ابحاثه النفسية كان المريض يضطجع على السرير، واما " فرويد" فانه كان يجلس خلف رأس المريض .

الفصل الرابع عشر

كيف نقنع الآخرين

-الفرق بين الانطباع، الرأي، الاقتناع .

-شخصية المقنع.

-طبيعية المستمع .

-آراء الفرد والمجموعة .

-تغيير الآراء.

-النقاش .

-الاثباتات .

-الايحاء .

-لا تسارعو في الاحتفال .

الفصل الرابع عشر

كيف نقنع الاخرين

-الفرق بين الانطباع، الرأي ، الاقتناع

ان علم النفس الحديث يشير الى أن معظم الناس يعتقدون ان عملية اقناع الآخرين هي عملية سهلة، ان هذا الاعتقاد ومفرط التفاؤل، وأصعب من أن نجعل الآخرين يغيرون وجهة نظرهم٠ لكن لماذا هناك فرق بين تقييم العزل الذي يرى نتائج عمليه الاقناع٠ وبين النتائج التي توصل اليها علماء النفس؟ قبل أن نحاول الاجابة على هذا السؤال يجب القول بأن بعض المختصين قد وضع فروقا بين الانطباع، الرأي، الاقناع٠

اولا :الانطباع

ان الانطباع مؤقت ، ولكن تغييره بسهولة، مثلا عند النظر الى السماء ورؤية بعض الغيوم سنحكم بأن السماء ستمطر، لكن عندما تستمع الى حالة الطقس من الراديوا، بأن الجو سيكون صحوا ومستقرا فاننا نغير انطباعنا فورا٠

ثانيا: الرأي

له طابع دائم، ويعبر عن رأي مجموعة او قسم واسع من الناس، او المجتمع كله، والاشخاص الذين يصلون الى آرائهم بأنفسهم يكونون اشد تشبثا بها٠

ان الآراء لها جذور اعمق من الانطباعات ، ولذلك فليس من السهل ان تتغير، عدا عن انها تكون مترابطة مع بعضها البعض، وتشكل مركبا محددا من الاراء ، فالانسان له آراء في الزواج 0النساء(الرجال) الجيل القديم (الجديد) ، القضايا السياسية والعنصرية ، الالمان، الفرنسيين ، وشعوبا اخرى ٠ وكذلك عن قضايا اخرى عديدة بما فيها آراءه عن الحياة ككل٠

وبما ان الانسان الدائم التزود بالمعرفة، فان آراءه ليست بممتنعه عن التغير، ان هذا يعتمد أيضا على اذا ما كانت الآراء حول أمور ثانوية او أمور اساسية تصوروا أن شخصا ما له رأي محدد في الفرنسيين كشعب ، وقد كون هذا الرأي عن طريق الكتب والافلام، بعد ذلك ذهب الى فرنسا، وقضى وقتا لا بأس به هناك ، واكتشف ان الفرنسيين لا يطابقون الرأي الذي كان يحمله عنهم، ونتيجة لهذه المعلومات الجديدة عنهم ، فانه يغير رأيه فيهم، وهذا التغير يتم بشكل سهل لانه يتعلق بأمر ثانوي٠

لكن نتصور ايضا ان رجلا ما يحب زوجته، ويعتبر الزواج شيئا رئيسيا في الحياة ، قد اكتشف أن زوجته تخونه وتريد تركه، او لنرى مثلا آخر: فتاه في العشرين من عمرها٠ تحب أباها لكنها تكتشف انه يريد ترك البيت، والذهاب مع امراة اخـــــرى٠ ان

هذه الحوادث تؤدي الى تغير في الاراء حول مواضيع رئيسيه مثل العائلة، الابوه، ٠٠الخ٠

ويصاحب التغير ازمات كبيرة، ان هذا الرجل الذي أحب وأخلص الى زوجته، ووضع العائلة فوق

كل شيء ، فجأة يغير رأيه بالكامل(تماما) في النساء، والزواج٠ وسيكون من الصعب عليه الرجوع الى الرأي الاول في المستقبل ٠

وغالبا ما يكون من غير الممكن تغير بعض القناعات النابعة من خصال الطبع٠ مثلا طبع التسلط، ولتخيل رجلا يحمل مثل هذا الطبع، ويعتقد ان على زوجته ان تطيعه طاعة عمياء٠ انه من المستحيل تغير هذا الطبع٠ ان هناك خصالا دائمة في الطبع مثل : الفسق (اغواء الناس) ، الادمان على تعاطي المشروبات الكحولية، الغدر ،وبالرغم من هذا فان هناك الكثير من النساء اللاتي يعتقدن ان بامكانهم معالجة هذه الطباع اذا تزوجت من مثل هؤلاء الرجال ، وجميعهن - ماعدا القليل - ضحية مثل هذا النوع من الرجال، ويكتشفن ما اكتشفه علم النفس منذ زمن بان خصال الطبع لا تتغير٠ان الابحاث قد أثبتت ان الآراء وفي مواضيع رئيسية تختلف من شعب لآخر، ومن قبيله لاخرى، بل وتكون متناقضة تماما في بعض الاحيان٠ قبيلة " آرمش "في غينيا الجديه تحرم العدوان والتأنق، الاستعلاء، الغضب ، بينما قبيلة " ماتدغومور" والتي تعشيس قريبة من القبيلة الاولى فان لها اراءا مناقضة تماما، فالمثل الاعلى للرجال والمرأة من هذه القبيلة هو العنف والعدوان٠ وتعيش هناك ايضا قبيلة" تشامبولي" التي يعلب فيها الجنسين ادوارا معكوسة ، فالرجال وديعون عاطفيون٠ بينما النساء هن اللاتي يحكمن، ويلقين الأوامر، ويجب ان نأخذ في الحسبان ان كثيرا من الآراء التي نعتبرها صحيحة تماما، ولا يمكن تغييرها وتعتبر جزءا لا يتجزأ من آراء المجتمع الذي نعيش فيه لا تجد آذنا صاغية في

مجتمعات أخرى، مثلا الزواج الاحادي٠ الطموح الى التفوق على الاخرين ، ضرورة الاسراع الى تطور الاقتصاد لتلبية الحاجات المتزايدة للناس ٠٠الخ٠ نجد العكس فيوجد في هذا العالم الملايين من الناس الذين يعتبرون تعدد الزوجات، امر طبيعي ، وان الهدوء والتأمل شيء مرغوب فيه والحد من احتياجات الفرد المعيشية هو طموح للرجل العاقل ٠في كل مجتمع تعمل الثقافة السائدة على تشكيل الاطفال كقطعة من الطين بما يتناسب مع مفاهيم وآراء هذا المجتمع او هذه الطبقة، او هذه المجموعة٠ كما انه توجد في نواة الشخصية اشياء موروثة بالاضافة الى التأثر باراء العائلة ٠

لقد بدأنا هذا الفصل بمقدمة طويلة ليرى القارىء انه ليس من السهل عليه اقناع شخص آخر، كما يعتقد الكثير من الناس ٠ كما ان الكثير يعتمد على الغير الذي نريد احداثه ، هل هو في الانطباع ام في رأي ذي طابع ثانوي او في جوهر الشخصية؟ من السهل ان اقنع المجموعة من الناس بأنه من الافضل استعمال معجون اسنان مضافا اليه مادة ال(فلور) التي تمنع الاسنان من التسوس، بينما سيكون من الصعب على ان اقنع شخصا عدوانيا بالاقلاع عن العنف او شخصا مدمنا بالاقلاع شرب الكحول ٠

وأخيرا نشير الى انه بقدر ما يكون الموضوع مهما بالنسبة للشخص، وبقدر ما يكون الرأي ناتجا عن طبع موروث في هذا الشخص بقدر ما يكون من الصعب تغير الرأي ٠

بالاضافة الى النتائج التي قدمها لنا علم النفس، فاننا سنضيف مثالا من الواقع، من الصعب تغيير

الرأي الذي يحمل فائدة للانسان . هل يمكن الانتظار من أصحاب المصنع أن يؤيد الرأي القائل بأنه يجب تأميم جميع وسائل الانتاج؟ بالطبع لا. وسيحاول البحث عن شتى البراهين لاثبات ان وسائل الانتاج يجب ان تكون ملكية خاصة .

تصوروا انكم واحد من المسؤولين عن انتاج القطارات البخارية، حتى لو اصبح معروفا من قبل الجميع ان انتاج القطارات البخارية لا مستقبل له. ويجب عدم الاستمرار في هذا الانتاج . فانه من الطبيعي ان تبحثوا عن حجج وبراهين تدعم ضرورة الاستمرار في انتاج القطارات البخاريه، هل تعتقدون ان احدا يمكنه اقناعكم بفائدة التوقف عن انتاج مثل هذه القطارات التي عملتم في مجالها طلية حياتكم، وكل معلوماتكم ومعرفتكم المهنية وتجربتكم كانت موجهة نحو هذا المجال . مما ادى الى تبوؤكم مركزا قياديا، ولكم الكثير من الاصدقاء والمعارف في هذا المجال. واذا توقف الانتاج فان هذا يعني ان تبحثوا عن مكان جديد، وتخصص جديد وربما يكون عليكم الانتقال من المكان الذي عشتم فيه لغاية الآن. كل هذا وانت في الخمسين من عمرك. ان اقوى البراهين المنطقية والحجج لن تكون قادرة على تغيير رأيك بأن يستمر انتاج القطارات البخارية.لنعد الآن الى الموضوع الرئيسي وهو - كيف نستطيع اقناع الآخرين؟ ولنطلع على استنتاجات علم النفس وعلى التجربة العملية في هذا المجال ايضا.

ما هي العوامل التي يعتمد عليها التغيير في الاراء.

في الربع الاخير من هذا القرن بدأ المختصون في علم النفس الاجتماعي ، الاهتمام بشكل كبير بالمواضيع المتعلقة بعملية الاقناع. والمتغير الثابت من الاراء، واثبتوا ان تأثير الحجج والبراهين على عملية الاقناع تعتمد على ثلاثة عوامل -:

1- طبيعة مصدر المعلومات - الشخص الذي يحاول الاقناع .

2- طبيعة المعلومات - قابليتها للاقناع .

3- طبيعة المجموعة - ترتيبه واراء المجموعة التي يريد الشخص اقناعها.

بالاضافة الى ذلك استطيع اضافة :

4- طبيعة واهمية الرأي الذي يراد تغييره.

5- طبيعة المستمع .

-شخصية المقنـــــــــــــــــع

يشار الى مصداقية المصدر في علم النفس ، ما هو الموقف الذي يتخذه المستمعون من الشخص الذي يريد اقناعهم؟ هناك ثلاثة مواقف ممكنة وهي -:

1- الثقة

2- الشك

3- عدم الثقة

واذا لم يكن المقنع معروفا شخصيا، وانما سمعوا عنه فان الاعتماد يكون على نوع الانطباع الذي

تركه في اعين المستمعين٠ ان الموقف من شخصية ما يكون مرة جيدا ومرة حذرا حسب الوصف الذي سمعناه عنها٠ اما اذا لم يكن عند المستمعين اية فكرة عند المتحدث فان نجاحه يعتمد على :

-1مظهره وسلوكه٠

-2طريقة الاتصال

ان الكثير يعتمد على اذا ما كان المتحدث واثقا من نفسه، واذا ما كان يلقي بحديثه وحججه بثقة ٠ انه بهذا التصرف الواثق يجعل المستمعين يصدقونه٠

في اغلب الاحيان نسمع للشخص باقناعنا والتأثير علينا، وذلك ليس فقط بالمنطق والحجج العقلية، ان موقف المستمع من المتحدث يعتمد كثيرا على ما يسمى ب" المسافة بين الاراء" فاذا كانت اراء المتحدث قريبة من اراء المستمع، فان الامل في ان ينجح المتحدث بتغيير افكار المستمع قليل جدا، وفي هذه الحالة يقوم المستمع بشطب المتحدث فور بدئه الكلام ٠

دعونا نتصور كيف يمكنه التأثير ذلك الاقتصادي الرأسمالي الذي يرغب باقناع حشد من الاقتصاديين الاشتراكيين بعدم صلاحية النظام الاشتراكي والعكس ، اقتصادي ، اشتراكي يرغب باقناع مجموعة من اقطاب الصناعة الاميريكيين بعدم صلاحية الرأسمالية٠

ان المتحدث الحيادي يمكنه جر المستمعين الى موقف حذر وحتى عدواني اذا بدأ حديثه بطريقة غير لبقة قائلا: والان دعونا نغير رأيكم في هذا الموضوع٠ لنتصور احد المثاليين قال هذا الكلام امام مجموعة من الماديين ٠

سنه الف وستعمائة وثلاث وخمسين(١٩٥٣) قام " ٥٠ كلمان"و"ك٠هوقلاند" باجراء تجارب توضح الفرق في تقبل الحجج حسب مصدرها٠ عدة مجموعات من الطلاب٠ استمعوا الى محاضرة مسجلة على شريط تسجيل تتحدث عن انه يجب التعامل بشكل معتدل مع العناصر الاجرامية الشابة، سمعت المجموعات نفس المحاضرة ، لكن كل مجموعة اعطيت معلومات مختلفة عن صاحب هذه المحاضرة٠

المجموعة الاولى قيل لها ان المحاضر هو قاضي رفيع المستوى مختص بقضايا الشباب المنحرف، وقيل لمجموعة اخرى ان المحاضر هو موظف في الاذاعة، وقيل للمجموعة الثالثة: ان المتحدث هو شاب تحت التحقيق ٠ وبعد هذا سئل الطلاب عن تقييمهم للمحاضرة، وعن رأيهم في الموقف المعتدل من المجرمين الشباب٠

المجموعة التي اعتقدت ان المحاضرة القاها قاضي كبير ومشهور، قيمت عاليا،النتائج التي توصل اليها المحاضر ٠

اما المجموعة التي اعتقدت ان الكلام كان لشاب مجرم تهمة المعاملة اللينة للمجرمين، فقد كان موقفهم سلبيا من المحاضرة ٠واما المجموعة التي اعتقدت ان المحاضر شخصا محايدا فكان موقف افرادها ايضا محايد،وبالرغم من ان هذه المحاضرة قد أتاحت بحججها الفرصة للطلاب بأن يروا من وجهة نظر جديدة، مويضوع معاقبة المجرمين الشباب، فانها اعطت الانطباع الاقوى للذين

اعتقدوا ان المحاضر شخص مهم . واعطت انطباعا ضعيفا عند الذين اعتقدوا ان المحاضر مجرم شاب .

من هذه الامثله نستخلص اهمية " من" الذي يقوم بالاقناع ، هل يؤثر هذا الشخص تأثيرا ايجابيا على المستمعين بمظهره، وسلوكه؟ هل يستطيع اقامة اتصال من المستمعين، هل هو قريب منهم بأرائه؟ هل هم مقتنعون من خلال ما عرفوه او سمعوه عنه من انه متجر بالموضوع الذي يريد الحديث عنه وله اراء عامه.

طبيعة الحديث الهادف الى اقناع المستمع

اذا رغبتم باقناع شخص ما ، افا، هذا يعتمد بشكل كبير على اسلوب وطريقة عرض حديثكم، ويعتبر من الاهمية بمكان التطرق الى الحوافز التي تؤثر على المستمعين، واختيار الحجج المناسبة، واعدادها بشكل جيد، ومراعاة وجهات النظر الاخرى التي تساعد على تغيير آراء المتستمعين.

ان الحكماء القدامى مثل الفيلسوف اليوناني " ارسطو" والخطيب الروماني " كوينتيليان" قد فكروا مثل ما قال علماء النفس المعاصرين بأن سلوك الشخص وحكمه على الاخرين يعتمد على المنطق بدرجة اقل مما يتصور ، قال " ارسطو" ان سلوك الناس يعتمد على سبعة عوامل :

-1الصدفة ٢ - الطبيعية ٣ - الحاجة ٤ - العادة ٥ -العقل

-6الانفعال ٧ - الهوى .

لاحظوا ان من بين العوامل المسبقة التي ذكرها " ارسطو" كان واحدا فقط يتعلق بالعقل .
وهناك رأي مشابه ل" كوينتيليان "الذي كان يعلم الرومان الشباب فن الخطابه الذي كان اهم شيء في الدعاوي القضائية في المحاكم الرومانية. يقول "كوينتيليان" "ان البراهين -وهذا حقا- تستطيع ان تجعل القاضي ينظر الى قضيتنا بشكل افضل من نظرته الى قضية خصمنا، لكن مخاطبة مشاعر القاضي توثر بشكل اكبر ،انها تجعله يرغب بأن تكون قضيتنا افضل من قضية خصمنا. ومن يرغب بشيء فانه سيؤمن به".

ان هذه الآراء تطابق ما توصل اليه عالم النفس الباحث" ك.دنلوب" في اغلب الاحيان يكون نداء العقل ليس على ذلك القدر من الاهمية. وقليل من الناس يهتمون بالبراهين المنطقية في تقبلهم للاراء الجديدة. وأغلبهم من العاملين في المجال العلمي. لكن وكما هو معروف فأن الأفعال المنطقية والطرق العلمية ليست هي الدافع الوحيد لتقبل مثل هؤلاء الناس اراءهم الجديده . ان العلماء معرضون بشكل اكبر للـــتأثير بعوامل غير منطقية ، وليست لها علاقة بمجالهم العلمي . وفي حالة تعاملهم مع القضايا السياسية والدينية،فان الشخص المشتغل بالعلوم الطبيعية يكون متأثرا بعوامل غير منطقية بشكل مماثل للشخص العادي .

راقبوا انفسكم وحاولوا معرفة في أي الحالات تراعون العوامل العقلية المحضة، وفي أي الحالات تراعون دوافع اخرى.

لماذا تشترون نوعا معينا من الصابون، او معجون الاسنان؟ هل اختبرتم بطريقة ما نوعيتها الجيدة؟ الاصح هو انكم اشتريتم مثل هذه الاشياء ، لان بائع الصيدليه قد عرضها عليكم ، او لانكم تعتقدون ان اسم هذه المواد معروف لديكم من)المحتمل ان ذلك بسب الدعاية)٠ وبعد ذلك تصبح هذه العملية عندكم عبارة عن عادة٠ لماذا قررتم الذهاب الى المكان"س" أثناء العطلة؟ هل تأكدتم من ان المكان هناك جميل ، ومن ان السكن جيد ورخيص ، اكثر من أي مكان آخر٠ او ان قراركم كان خاضعا للصدفة؟ انت ايها القارىء اشتريت قميصا ابيضا، مع ان عندك ثلاثة قمصان لها نفس اللون٠ وتحتاج الآن الى النقود من أجل أمور أكثر أهمية٠ هل انطلقت في شرائك من دوافع عقلية ام انك تصرفت بقوة الاندفاع اللحظي ؟٠

اذا اردت أن تعرف كيف تنقع الآخرين ، فعليك أن تأخذ بعين الاعتبار العوامل التي تحدد السلوك البشري، ان معظم الناس عندما يتحدثون لا يعيرون المستمع،ولا اهتماماته، وارائه، وطريقة تفكيره ادنى اهتمام، انهم يختارون براهينهم حسبما تؤثر على انفسهم، ولا يريدون ان يقفوا على رأي الآخرين ، وان يعرفوا الحوافز التي تقوده في افعاله وتشكيل ارائه٠ ولا يستطيعون التخلص من نظرتهم الخاصة للامور٠ والنظر اليها من الجهة الاخرى٠ انهم لو تمكنوا من فعل ذلك لوجدوا الحجج الصحيحة القادرة على اقناع الاخرين، ولبدأوا العزف على الوتر الحساس عند الاخرين ، ان الحديث يجب ان يكون معدا بشكل يتطابق مع طريقة تفكير ، واهداف ، والافكار المسبقة، ووعي الشخص الاخر٠

واذا اردنا اقناع مجموعة من الاشخاص في وقت واحد، فانه من الصعب اعداد خطاب يؤثر بنفس المستوى على جميع الحاضرين ٠ ان علماء النفس يؤكدون انه لكي يكون الحديث او الخطاب مقنعا فانه يجب ان يتطابق مع الغرائز والرغبات الانسانية الاساسية ، وان أحد أهم الغرائز الاساسية هو غريزة الدفاع عن النفس التي تضم الرغبة في المحافظة على الصحة، ايجاد السكن المناسب ، والتأمين المالي للعائلة٠٠الخ٠

وهناك حافز اخر يمكن مخاطبته وهو الطموح الانساني في ان يكون مقدرا (ذو مكانه) عالي الشأن، مثلا يقوم فريق من المختصين باعداد كتاب ما، احد افراد هذا الفريق اعتذر عن تقديم بحثه لعدم وجود الوقت ، ولم يستطيع احد باقناعه بالعدول عن رأيه٠ لكنه وافق عندما اخبره الناشر بأن أحد الاساتذة المشهورين قد شارك في هذا الكتاب، مما سيرفع من مكانته عندما تطبع اعمالهم معا٠

ان بعض الناس يحبون التغيير بينما البعض الآخر يحبون المحافظة على الوضع الحالي٠ وعادة ما يرغب الشباب بالتغيير بينما كبار السن يخالفونهم الرأي٠ ومع هذا فقد تحدث استثناءات بين الطرفين ٠ ان حديثنا سيكون مقنعا اذا ما عرفنا مسبقا اذا ما كان المستمع يرغب في التغيير ٠ أم يريد المحافظة على الوضع الحالي ٠ وفي حالة اخرى ستكون حجتنا مقنعة اذا كانت تخدم مصلحة الجميع٠ انها ستؤثر على من يحبون غيرهم وكذلك على الذين يخجلون من الاعتراف بأن مصلحة الجيمع لا تهمهم، وبدلا من ذلك فانهم يفضلون اعطاء انطباع على انهم ينطلقون من دوافع

غيريه.

اذا كنا نريد التأثير على الاخرين فيجب ان نتعامل معهم كما هم برغباتهم. ومعتقداتهم، ونقائصهم، وبأن افعالهم لا تكمن وراءها عوامل عقلية بشكل كبير.

ان تأثير حديثنا يعتمد بشكل كبير على طريقة اخراجه، فاذا تكلم احدهم بصوت جاف وعلى وتيرة واحدة فانه من الصعب عليه ان يقنع احدا، اما اذا كان المتحدث ملتهب الحماس لقضية ما. فانه سيوقظ الاهتمام في المستمعين ، وسيمتعهم بعضا من حماسه. ولا يمكن ان تنتظر من المستمع ان يكون مهتما اكثر منك بالقضية التي تتحدث انت عنها. وقديما قال " اذا اردت ان تبكيني، فيجب ان تبكي انت اولا.

-طبيعة المستمع

لقد ذكرنا سابقا ان الحديث يجب ان يتناسب مع عقلية المستمع. ان الحديث الهادف الى اقناع الاطفال بضرورة تنظيف اسنانهم كل يوم . لا يمكن أن يستخدم في اجتماع يضم كبار السن. كما ان البراهين التي تستطيع التاثير على الاطفال ستكون مختلفة عن تلك الموجهة نحو الكبار، واذا كانت متشابهة فان طريقة عرضها ستكون مختلفة.

لا يمكن اقناع الناس بمختلف البراهين، ان القليل من الخطباء يتقيدون بهذا المبدأ وعندما يريدون التحدث عن موضوع معين تراهم يتحدثون بنفس الطريقة سواء اكان المستمعون من الطلاب او العمال او كبار السن. او الشباب. وسواء اكانوا يتحدثون في العاصمة او في قرية نائية، انه لمن الضروري ان نميز بين مختلف المستمعين ، ونكيف حديثنا بما يتفق مع عقليتهم.

عند اعداد البراهين والحجج يجب ان نأخذ ثقافة المستمع بعين الاعتبار . وكذلك اراءه المناقضة وموقفه المبدائي من الموضوع قيد البحث . وبقدر ما يكون عاليا مستوى المستمعين بقدر ما يكونوا منتقدين للحديث . ويجب ان نفكر فيما اذا كان من الخطأ تفادي حجج الخصم . اذا لم نذكر شيئا عنها فان ذلك سيضعف من موقفنا حتى قبل ان تذكر من قبل الطرف الآخر.

ان المثل التقليدي في التأثير على المستمعين الذين كانوا قد انضموا الى الطرف الاخر وهو خطاب انطونيو عند جثة القيصر الذي سبق ذكره. واحيانا يستخدم الاسلوب غير المباشر للتأثير على رأي الآخرين . فعندما طلبت ادارة المصنع من الفنيين جمع المعلومات عن العمال كانت تهدف في الحقيقة الى ان يهتم الفنيون بالامور الشخصية للعمال.

-آراء الفرد والمجموعة

اذا أردنا تغيير آراء الفرد عن طريق الاقناع. فمن المهم ان نعرف كيف تتغير اراء بقية افراد المجموعة. التي ينتمي اليها ذلك الفرد. اجرى "تيلي" و" اودرف" سنه ١٩٥٦ تجارب ممتعة كان هناك شريط تسجيل لمحاضرة عن النظم التعليمية ، وكان يتخللها التصفيق في سبعة اماكن، عرض هذا الشريط على مجموعات مختلفة من الطلاب، قيل لاحدى المجموعات ان هذا الشريط قد تم

تسجيله في جامعتهم وقبل لبقية المجموعات ان الشريط قد تم تسجيله في امكنة اخرى٠ وقد لوحظ ان المحاضرة اثرت بشكل كبير على المجموعة التي اعتقدت ان زملائها قد اعجبوا بالمحاضرة بدليل التصفيق الحاد٠

من هذا نستنتج ان التغيير في اراء المستمعين يصبح سهلا اذا راؤا ان اعضاء اخرين من مجموعتهم او اشخاصا ذوي تفكير مشابه، قد وافقوا على الاراء الجديدة٠

ويحصل العكس احيانا حيث انه اذا ظهر احد الاشخاص في مجموعة ذات اراء مختلفة تماما عن آرائه ،فانه مسبقا سيرفض كل ما يسمعه، ان هذه الحالة تدعى بالتأثير المرتد، حيث انه في وسط ذو آراء مناقضة لآراء المستمع يصبح كل برهان للاقناع حافزا للمقارنه٠ ان علماء النفس يؤكدون على صحة الخبرة العملية القائلة بأن الانسان يوافق على ما يقوله اصدقاؤه ، بينما يرفض كل ما يقوله خصومه او اعداؤه٠

ان من المهم جدا في تغيير اراء المستمع ان تكون البراهين المستخدمة قد استطاعت اقناع افراد آخرين من مجموعته٠ منذ الحرب العالمية الثانية اكتشف علماء النفس ارتباط الفرد بباقي افراد مجموعته في تغييره لآرائه، أثناء الحرب وفي امريكا حاولوا اقناع الامهات باعطاء ابنائهن عصير البرتقال، وقد القيت المحاضرات الكثيرة، الا ان النتائج كانت ضعيفة، وقليل من النساء كن مقتنعات بذلك، بعد ذلك تم تغيير شكل الاقناع، فقد شكلت عدة مجموعات من الامهات، وبحث الموضوع بوجود طبيب قام باعطاء المعلومات اللازمة، وقد ثبت ان هذه الطريقة ناجحة ، وقد اقتنعت معظم النساء٠ لماذ؟ لان النتائج كانت بمشاركتهن ولم تعطى لهن من شخص اخر، ومنذ ذلك الحين دوامت الامهات على اعطاء ابنائهن عصير البرتقال٠

وتستخدم هذه الطريقة في التعليم ، فبعد محاضرة قصيرة ، تقوم بمناقشة ، يحسن المستمعون فيها من معلوماتهم ويقوموا بابداء الملاحظات واستخلاص النتائج، وقد ادخلت هذه الطريقة الى علم النفس الصناعي وثبت انها انجح طريقة للوصول الى تغيير الاراء٠

مثلا في عدد من اقسام احد المصانع كان يخطط الى اعادة تنظيم العمل ، وقد اخبر الفنيين بالامر وطلب منهم اخبار العمال في مجموعاتهم٠ وكانت النتائج ضعيفة، لان الفنيين رفضوا احتجاجات وملاحظات العمال حول الموضوع٠ وبذلك توصلوا الى نائج معاكسة لانهم اثاروا العمال ضد اعادة التنظيم المقترح ٠ اقترح اختصاصيوا علم النفس طريقة أخرى ، وقد درب الفنيين لفترة من الوقت على مناقشة الموضوع جماعيا، واعلموا ان رفض احتجاجات العمال وملاحظاتهم الناقدة بسبب رفضهم للموضوع٠ وبعد تدربهم اصبح الفنيون قادرين على طرح الموضوع٠ كمشكلة مشتركة، واستمعوا الى اقتراحات وانتقدات المجموعات المختلفة، وقد نوقش الموضوع في جميع الاقسام مع جميع العمال، وحصلوا على جميع المعلومات الضرورية ، والتوصيات اللازمة حول استفساراتهم وملاحظاتهم، وبهذه الطريقة فقد العمال الانطباع بأن الموضوع عبارة عن امر من الجمعيات العليا٠ وانهم بملاحظاتهم المختلفة قد ساهموا في اعادة التنظيم المقترح٠

-تغيير الاراء

لقد سبق وذكرنا انه لن يكون سهلا في بعض الاحيان جعل الاخرين يغيرون من ارائهم. وكلما كان الشخص كبيرا في السن، كلما كان من الصعب اقناعة بتغيير ارائه الضاربة الجذور في نفسه، وباستثناءات قليلة فان من الصعب على الكبار في السن تقبل اراء لدحض ارائهم السابقة. يقول " ف .ويسن "ان عددا قليلا من الفيزيائيين المشهورين في منتصف القرن الماضي قد فهموا افكار" هـ. ماكسويل" التي استطاع بها تعديل الميكانيكا النيوتنيه" بينما لم يكن من الصعب على الجيل الشاب فهم معادلات " ماكسويل" لكن عندما قامت الميكانيكا الكمية بتعديل اعمال " ماكسويل" كان من الصعب على هذا الجيل الذي اصبح كبيرا فهم الافكار الجديدة. بالرغم من ان الانسان له اراء متوازنه، فان هذا لا يعني انه لا يغيرها تدريجا ، ان التغيير يتم عند الحصول على معلومات جديدة لا تتوافق مع الاراء القديمة، التي شكل آراءه على أساسها. وعادة لا يتغير رأي واحد وانما مجموعة كاملة من الاراء المترابطة مع بعضها البعض ، لان الافراد عادة يملكون نفس الاراء عن الاشياء المترابطة ببعضها البعض، كما ان نظام الاراء عند الانسان يوجد في توازن محدد، واذا اصاب هذا التوازن أي خلل، فان ذلك يسبب احساسا بالالم عند الانسان وربما يسبب أزمة نفسية، ان موضوع التوازن هذا متعلقة بترابط الآراء مع بعضها البعض .

سنضرب مثلا من التجارب التي اجراهانا " فيسنتغر" سنه ١٩٥٧، لقد درس رد فعل المدخنين على المعلومات الجدية حول أثر التدخين على ظهور سرطان الرئة، واستنتج انه كلما كان المدخن اكثر ادمانا كلما حاول دحض براهين الطب، ليحافظ على التوزان في آرائه، وقد ثبت فعلا ان نسبة ٩٠% من غير المدخنين قد صدق العلاقة بين التدخين وسرطان الرئة، و ٧٥% من قليلي التدخين و٧٠% من متوسطي التدخين ، وفقط ٥٥% من مدمني التدخين.

ان هذا يثبت مقولة علم النفس بأن الناس يختارون من المعلومات قبل كل شيء ما ما يتوافق مع ارائهم. وكل واحد منا يقع في هذا الوضع عندما تتعارض الحقائق مع وجهات نظرنا، ان هناك اليه نفسية معينة تجعلنا ندحض او نغير المعلومات بشكل يساعدنا على المحافظة على التوازن في ارائنا. وقد اكد " فيسنتغر" على الناس ان يبتعدوا عن المعلومات التي تثير التشويش على نظام ارائهم المتوازنه، كما يبتعدون عن الاشخاص الذين يقدمون لهم مثل هذه المعلومات" غير المريحة" ويقبلون على الاشخاص الذين يؤكدون على ارائهم، واليكم المثال التالي : لقد ظهر في مجلة شهرية مقال بعنوان " ليذهب الريجيم(الحمية) الى الجحيم" من الطبيعي انه بعد المقالات العديدة التي تتحدث عن النتائج الخطيرة للسمنة، فان مثل هؤلاء الناس قد اسعدهم مثل هذا المقال. وسيذكرونه لاصدقائهم ، وسيتحدثون عنه لفترة طويلة. واحيانا يبقى التوازن في الاراء بالرغم من وجود رائيين دون تناغم. والمثال على ذلك يمكن ان يكون ذلك العالم الذي يقبل تفسير الانجيل ولو جزئيا لخلق العالم والناس .

ان غالبية افراد هذا الجيل يتعايشون مع رأيين متناقضين، فيرفضون قتل شخص معين، لكنه وفي نفس الوقت يقبلون كحقيقة قتل الاف الاشخاص في الحروب. ومن المحتمل ان يتسغرب احفادنا

من وجود رأيين متناقضين في نفس الوقت عند اجدادهم. في هذا الفصل من الكتاب دخلنا في مجال علم النفس الحديث اكثرمن الفصول الاخرى وذلك لان عملية اقناع الاخرين وتغيير ارائهم لا يمكن ان تتم دون المعرفة النفسية، ودون هذه المعرفة يمكن أن نقع في خطأ كبير وهو أن نعتقد أننا قد أقنعنا الشخص الاخر بينما في الحقيقة نكون قد ساهمنا في تصلب هذا الرأي عنده .

بالتأكيد انكم كثيرا ما سمعتم بهذه العبارة " لقد قلت ذلك له " ان من يقول ذلك لا يضع في حسابه انه كلما حاول اقناع الاخرين بالصياح والقظاظة كلما اقام الحوجز امام استقبال هذا الاخر لاي رأي جديد، كما وانه اذا جعل الشخص الاخر يشعر بالهزيمة فانه عليه ان يكون متأكدا من ان هذا الشخص سيزداد عنادا ، ولو كان على خطأ .

ومهما كان صعبا ان نقنع الاخرين، فان ذلك ليس مستحيلا، واذا استخدتم في المستقبل معرفتكم النفسية الحديثة فسيكون النجاح حليفكم في اقناع الاخرين.

ومن حسن الحظ انه في مجال العمل، وبقية المجالات الاخرى في الحياة، يتعين عليكم اقناع الاخرين لتغيير تصوارتهم وارائهم في مواضيع ثانوية جدا، وليس تغيير اراءهم الاساسية ، وسيكون هذا سهلا.

ان الناس قابلون للاقتناع بالمواضيع التي نقدم لهم عنها معلومات وبراهين جديدة لم يعرفوها لغاية الان. ولكن الصعوبة تأتي اذا تعرضت مصالحهم للخطر ولذلك من الضروري استخدام المعرفة النفسية لتشكيل البراهين بشكل يتناغم مع مصالح الآخرين لكي نستطيع التأثير عليهم .

-النقاش

قبل كل شيء يجب ان نعرف انه اثناء المناظرة ، يجب المحافظة على نوع معين من الترتيب، يحدث احيانا ان يقدم البعض على البدء بالبرهان قبل ان يحددوا ما هو الموضوع الذي يريدون اثباته بيراهينهم هذه، او أنهم لا يلتفتون الى التعريف المقابل للمفاهيم التي يجري الجدل حولها. وبعد نقاش طويل يتضح ان المتخاصمين لهم نفس الرأي، لكن واحد منهم استخدم اصطلاحا مختلفا لنفس المفهوم. وبما ان النقاش الصحيح يرتكز على المنطق فمن الضروري مراعاة قوانينه.

قبل كل شيء يجب الاشارة الى العبارة التي نريد اثباتها، ويجب ان تكون هذه العبارة قابلة للنقاش فلا يمكننا مناقشة هذه العبارة : الكاتب الفلاني اعظم من الموسيقار الفلاني. كذلك لا يمكن بدء النقاش حول موضوع ،الطاولة افضل من الكرسي" مثلا ، ان هذه العبارة تشبه عبارة:- هل الالات الحاسبة الالكترونية افضل من الطرق التقليدية في العمل ؟ وبشكل عام فان جميع العبارات التي تستخدم فيها كلمات مثل " أفضل " دون ان تقول لاي هدف ، او " أجمل" دون ان نوضح من ناحية من نواحي الجمال . او " أكثر تقدما" دون أن نشير الى وجه التقدم.

ان الكلمات المعينة التي نستخدمها في عباراتنا يجب ان تكون مصنفة، ويجب ان يكون لها معنى واحد محدد واذا لم يكن هذا ممكنا، فيجب ان يتم التعريف بهذه الكلمات قبل ان بندأ بالنقاش حولها. ان بحثية النقاش حول " الطاولة افضل من الكرسي" تعدو واضحة، حالما تسأل ما هو

المقصود بكلمة افضل ، واذا قال احدهم انه يقصد بأن الطاولة افضل للجلوس ،وقال الآخر: أنها أفضل للكتابة. وسيتضح ان المتناقشين لن يصلا الى نتيجة قبل ان يعرفا كلمة " أفضل".

ان عبارة الطاولة أفضل من الكرسي" ليس لها معنى" وبالرغم من بساطتها فانها توضح أخطاء منطقية تسبب مناقشات طويلة لا داع لها. ولنأخذ مثلا آخر : وهو النقاش حول عبارة " البتراء" أجمل من " الاهرامات" . اذا كنا نعرف المبدأ الرئيسي وهو ضرورة تعريف الكلمات المستعملة في عبارة معينة، فاننا لن نقع في الخطأ، ونبدأ في مناقشة عابثة مثل هذه ، دعونا نسأل : ما هو المقصود بكلمة"جميل" ؟ ما هو الجمال الذي سيستخدم لقياس جمال الأثارين . واذا وضعنا هذا السؤال . فسنجد ان هناك مفاهيم عديدة مختلفة للجمال ، مفهوم الجمال في العمارة الرومانية ،العربية ،العمارة القديمة العمارة الحديثة.

ان الحاجة الى التعريف الواضح للعبارة الرئيسية لا يعتبر سهلا، لكنه ليس مستحيلا، ولذلك فمن الضروري وبدون شروط ان يتم توضيح المفاهيم المجردة والكلمات ذات المعنى المتعدد، لأنه بعد ذلك قد نكتشف ان النقاش كله كان دون معنى. واذا كان كل مشارك في النقاش يفهم بشكل مختلف، كلمات مثل : العدل الحرية، الاخلاق، التكامل ، العقلنة، فان المتناقشين لن يستطيعوا التفاهم. ان تعريف المفاهيم يجب أن يتم بكلمات ابسط منها . ويجب أن لا يستخدم في تعريفها كلمات مشتقة منها. ان العبارة يجب ان لا تكون طويلة بشكل ملحوظ ، اذا اردنا ان تصبح هذه العبارة موضعا للنقاش.

مثلا: اذا اراد شخص ان يثبت العبارة. في بناء الطرق يفضل الاسفلت على الخرسانة، فان عليه ان يشير الى حقائق من جميع الدول المتطورة. اما اذا كان قد شاهد بناء الطرق في دولتين او ثلاث فان عليه ان يقصر عبارته في حدود هذه البلدان.

ويجب ان تكون العبارة مكونة من فكرة واحدة فقط، ومن غبر المريح ان تحتوي العبارة على قضتين تحتاج كل منهما لبرهان منفصل .

وقاعدة اخرى للنقاش هي ان يبدأ بالبرهان ذلك الذي يريد ان يبرهن على صحة مقولة معينة. باعطاء حججه، بعد ذلك يأتي دور الطرف الاخر الذي يفقد الحجج ويدلي بالحجج المعاكسة. ومن المهم في كل نقاش الاسراع بتحديد القضايا الاساسية، وتركيز الاهتمام عليها. بعض المسائل تصبح واضحة، نتيجة اتفاق الطرفين عليها يجب اخراج مثل هذه المسائل من النقاش فورا، لعدم اضاعة الوقت .

كذلك يجب اخراج المسائل التي ليست لها علاقة بالموضوع. والمسائل التي لها اهمية ثانوية مثلا: اذا كان النقاش يدور حول أي نوع من انواع السيارات هو الافضل ال"رينو" ام ال"فيات" فان عبارة احد المتناقشين القائلة ان بعض سيارات ال **"**فيات" الجديدة غير جملية، وذات لون أصفر لا مكان لها في هذا النقاش. اولا، لان هذا رأيه الشخصي، وثانيا: فان اللون الاصفر ليس له علاقة

بالنوعية٠

ان المناقش المجرب يجب ان يعرف القاعدة التالية: اعترف قبل ما يمكن ان يعترف به الخصم، ولا اذكر شيئا لا استطيع البرهنة عليه٠ واذا وافق في بعض المسائل الفرعية على رأي الطرف الآخر فان ذلك يدفع الطرف الآخر الى الموافقة على العديد من الآراء الفرعية المتعلقة به ٠ مما يجعل النقاش مختصرا ويدور حول عدد قليل من النقاط المختلف عليها 0

ان الموافقة المتبادلة بين المتناقشين على بعض المسائل الثانوية، له تأثير نفسي كبير لأنه خلق جوا مناسبا للتوصل الى حل وسط على النقاط المختلف عليها، وعلى العكس فاننا سنرتكب خطأ كبيرا اذا رفضا الموافقة على اية مسألة ثانوية للطرف الاخر، وسيكون من المستحيل التفاهم على النقاط الاكثر أهمية ان مثل هذا النقاش لن يكون ناجحا لانه لم يخلق جوا مناسبا للتوصل الى حل وسط٠

-الاثباتات

اذا اردتم اقناع المستمع بأن ما تقولونه صحيح فلا يكفي ان تقولوا" ان هذا هو هكذا وهكذا" ولا يمكن ان ننتظر من الاخرين ان يصدقوا ما تقوله فقط لاننا نقوله٠ ربما سيصدقونكم اذا كنتم متخصصين معروفين في الموضوع الذي تتحدثون عنه٠ اما اذا لم تكونوا كذلك، او كنتم مختصين ولكنكم تتحدثون عن موضوع لا يتعلق باختصاصكم، فانكم لن تمنعوا المستمع من ان يشك بصحة ما تقولونه ٠ واذا اردتم اقناع المستمعين فيجب الادلاء بالاثباتات اللازمة٠

احد الاثباتات هو " الاشارة الى المصدر" ان الجزء الاكبر من معلوماتنا لم نحصل عليها من طريقة التجربة الشخصية او المشاهدة وانما من طريق اخر٠ وفي هذه الحالة فان هذه المعلومات قد سبقنا اليها ارخون هم المختصون في المجالات المتنوعة٠

اذا أردنا اثبات قضية ما، لا يعرفها جميع المستمعين، فيجب ذكر مصدر معلوماتنا في هذا المجال ٠ اذا اردنا ان يكون اثباتنا مقنعا، فان المصدر الذي نشير اليه يجب ان يذكر بالاسم ولا يكفي ان تقول: كثير من المشاهير يوافقون على ذلك أن ٠٠٠" أو" مصادر محترمة في هذا المجال تؤكد على أن٠٠٠" ان الشخص الذي نشير اليه يجب ان يكون خبيرا في مجال القضية التي نتحدث عنها، فلا يجب الاشارة الى حامل جائزة نوبل في الفيزياء، في مواضيع تتعلق بالدخل القومي٠ واذا تحدث مثل هذا الشخص عن رأيه في مثل هذه المسائل ، فانه لا يمكن الحكم بانه كفؤ فيها ما دام يعتبر خبيرا في الفيزياء٠

شكل اخر من اشكال الاثباتات هو البرهان المعتمد على العلاقة بين السبب والنتيجة٠ مثل : من المعروف انه عندما ترتفع الاسعار، وترتفع الرواتب، فانه سيحدث تخفيض للعملة٠ ان المواطن سيشتري حاجات اقل بنفس المقدار من النقود٠ واذا علمنا انه في احدى الدول تزداد الرواتب بشكل اسرع من ازدياد الانتاج، وفي نفس الوقت تبدأ الاسعار بالحركة، فاننا نستطيع وبحق ان نؤكد على ان هذه الدولة سيحدث فيها تضخم مالي ٠

وعلى العكس من ذلك الحجة الزائفة المعتمدة ظاهريا على العلاقة بين السبب والنتيجة، مثل :" اليوم صادفتني قطة سوداء، ومن المؤكد انه سيحدث لي حادث سيء، من الممكن ان ظاهرة مثل المرور بقطة سوداء قد سبقت ظاهرة اخرى مثل " حدث شيء "وفي وقت سابق، من هذا التتابع الحاصل بالصدفة لا يمكن ان نحكم بأنه دائما عندما نرى قطة سوداء سيحدث لنا حادث سيء٠

وشكل اخر من اشكال الاثبات هو الحجة المعتمدة على القياس ٠ اذا تشابه شيئان بنواحي معنية فانه يمكن التوقع بان يتشابهان بنواح اخرى٠ مثال: عند نقل الاسمنت نستعمل الطريقة المساة ب" النفخ" يوجد في قاع الصهريج مادة مسامية، وعندما يراد تفريغ الصهريج ، يتم تسليط الهواء على قاع الصهريج٠ ويحرك الهواء الطبقة السفلى من الاسمنت بحيث يبدأ بالنزول وكأنه سائل ، واثناء النقاش من الممكن ان يؤكد احدهم على ان " نظام النفخ" هذا يمكن ان يستخدم عند التعامل مع مواد دقيقة اخرى مثل الطحين -الدقيق٠ ان هذا التأكيد يعتمد على القياس التماثلي بين الطحين والاسمنت، في دقة الجزئيات لكل منهما٠ ومع هذا فانه من الممكن الاعتراض على ان جزيئات الطحين وجزيئات الاسمنت لها صفات مختلفة (الوزن المختلف مثلا)٠ وان هذا شيء مهم بالنسبة لطريقة النفخ، وبهذه الطريقة يتم رد هذه الحجة بنقض القياس٠

ان المناقش يمكنه اثبات صحة كلامه باستخدام " الاستدلال او " الاستقراء" ففي المناقشات المبنية على الاستقراء نستطيع التوصل الى قانون عام بالاعتماد على ملاحظة امثلة منفردة٠ مثلا تجربة وخبرة الاجيال البشرية الذين عاشوا على هذه الارض تدل على ان الناس يموتون، ولا احد يعيش الى الابد، ولم يلاحظ ايه استثناء، وبالاستدلال نضع القانون العام"كل الناس يموتون لا محاله " وبطريقة عكسية يتم استخدام الاستقراء، ومن القانون العام نحكم على سريان مفعوله على الحالات المنفصلة لقد اعلن الكونت "كاليوسترو" وهو ايطالي مغامر عاش في القرن الثامن عشر بانه لن يموت، وبالاستقراء من ان كل شخص ميت لا محالة نعرف ان كلام الكونت عبارة عن حماقة٠

-الايحاء

ان الطريقة الاخرى الفعالة في الاقناع يمكن ان تكون " الايحاء" وفي هذه الحالة يقصد بالايحاء المحاولة بطريقة غير مباشرة ان تدخل في عقل الشخص الاخر فكرة معينة، لها علاقة ولو من بعيد باحدى اهتماماته مما يولد عنده رد فعل يتطابق مع عادة معينة له"٠ للتوضيح سنورد مثالا على الايحاء، وقد استخدمه مع سبيل من المزاح البروفسور"كرين" مع زواره عندما كان يهم ضيوفه بالذهاب٠ كان يسلط اهتمامه على احد الرجال٠ وكان يساعده في ارتداء معطفه ويناوله قبعته، وفي هذه الاثناء كان يضع في يده، بجرأة ودون لفت للانظار مظلته الخاصة به٠ ولم ينتبه الزائر اذ كان مشغولا بالحديث مع البروفسور في معظم الحالات كان الزائر يأخذ المظلة ويتجه نحو الباب للخروج٠ وفي هذه اللحظة كان البروفسور يعرب عن دهشته من ان الزائر أراد أخذ المظلة، وكان الزائر يرتبك معلنا انه لم يقصد ذلك، وعندها كان البروفسور يوضح فرحته النفسية٠

ان نجاح مثل هذا الايحاء كان يعتمد على قدرة البروفسور على تركيز انتباه زائره على ارتداء المعطف والحدث معه، وعندها كان يضع المظلة في يده، حيث ان يدي الزائر في هذه الاثناء تكون خارج حقل انتباهه.

في هذه الحالة يمكن التحدث عن ادخال فكرة تمس اهتمات الشخص مما يؤدي الى رد فعل يتطابق مع عادة تناول المظلة المعطاه، وكثيرا ما مسك صديقة هذا البروفسور بالمقبض الذي كان يناوله اياه البروفسور. لكن لو كان البروفسور يناوله شيئا ذو شكل قيثاره مثلا، فان الزائر عندها سيلاحظ ان هذا شيئا غريبا، وسيفقد الايحاء فعاليته.

ان استخدام الايحاء منتشر في الغرب بشكل كبير، في عالم التجارة بين البائعين ، والمندوبين التجاريين ويدرب الباعة الجدد على علم النفس العملي وعلى استخدام الايحاء. ان اسلوب الاسئلة المطروحة على المشتري يمكن ان يكون له تأثير ايحائي متنوع.

مثلا في احدى المتاجر الكبيرة: ازدادت بشكل خطير التكاليف المتعلقة بايصال الاشياء المبيعة الى بيوت المشترين، وقد اراد المتجر تخفيض التكاليف ، وتوصل الى ذلك بطريقة جدا بسيطة، لقد طلب من البائعين طرح السؤال التالي على المشترين:- انبعث لكم هذه العلبة ام تأخذونها معكم؟ ان البائع في هذه الحالة يضع المشتري امام خيارين، الا انه في الواقع يوصي له بالاختيار الثاني، من بين عدة اختيارات يكون الخيار الاخير اسهل للتذكر، ويوافق عليه المشترك، وعندما كان الباعة يسألون: هل ترغبون بأ نبعث لكم هذه العلبة الى بيوتكم كانوا يوحون الى المشتري باختيار ووحيد كلف المتجر كثيرا وسنذكر مثالا آخر : تقف سيارة عند محطة البنزين، هناك فرق كبير بين ان يسأل العامل هناك أأكمل لكم الخزان ،او كم لتر تريدون؟ ان العامل الذي يستخدم السؤال الاول سيبيع اكثر من العامل الذي يستخدم السؤال الثاني .

مندوب احدى الشركات يدخل الى احد المتاجر بمزاج جيد ، ينظر الى الرفوف ويقول بودّ ولكن بحزم :- ارى انكم قد بعتم كل شيء . كم تريدون اليوم؟ وتخرج دفتر الطلبات، ويحضر قلمه، عند ذلك ينتظران يجيب المسؤول بالايجاب ، ويقوم بالطلب.وعلى العكس من ذلك اذا كان المندوب خجولا، ويدخل المتجر بتردد، يشعر المسؤول في المتجر ان هذا المندوب يخشى انه لن يحصل على طلب للبضاعة. واذا قام المندوب بالسؤال التالي :- اعتقد انه لا يلزمكم شيء هذا اليوم؟ فانه سيكمل ايماءه السلبي، فبالاضافة الى انه ابدى التردد وعدم الثقة في تصرفاته . فانه صاغ السؤال بشكل سلبي ، ولذا فمن غير المستغرب ان يتلقى اجابة سلبية.

كذلك الوضع بالنسبة الى تربية الاطفال :- فالنهي الدائم والعبارات التي تحتوي على : اياك. لا تجلس ، لا تمسك..الخ. اقل فعالية من العبارات ذات الاسلوب الايجابي ، وعندما تقول الام لابنها:- اياك ان تذهب بعد المدرسة الى النهر للتزلج، ان الجليد ما زال ضعيفا. انها بهذا توحي له بالفكرة التي ترغب في ابعادها عن رأسه(تفكيره(، وسيكون من الافضل ان تقول له : اليوم بعد المدرسة تعال الى البيت فورا، ان الايحاء لا يعتمد فقط على الشكل الايجابي للسؤال وانما يعتمد ايضا على طريقة التصرف والسلوك. ونغمة الصوت ومظاهر اخرى غير لفظية.

ان هذه المعرفة النفسية مهمة جدا لكل شخص يريد ان يتحدث بايحاء واقناع. وان يؤثر على الاخرين ولا يجوز مثلا ان يتكلم بصوت مرتفع وحيوي . ومع هذا يبرم بعصبية ازرار سترته.
اذا أراد المتحدث ان يؤثر على المستمعين عليه ان يتبع ثقة وقوة، وان يثير سلوكه احترامهم . ويجب ان يفهم جيدا من كلام المتحدث انه خبير في الموضوع الذي يتحدث فيه ، وانه قد استعد جيدا لحديثه. ان بداية الحديث له كلمة الفصل في اعطاء الانطباع الجيد، كما ان ايماءات وحركات المتحدث يجب ان تكون طبيعية، اما الحديث فيجب الا يكون على وتيرة واحدة، كما يجب ان يكون سريعا، كل هذه الامور تشكل مركبا واحدا يؤثر على الانطباع الحاصل عند المستمع.
ان بعض القراء قد يتوهم انه قد تجمع عدد كبير من المطالب التي يجب القيام بها. وسيدأ بالشك في قدرته على ذلك، لكن على مثل هذا الشخص ان يعرف انه يستطيع القيام بكل ذلك عن طريق التمرين، فبقدر ما يتحدث يصبح اكثر ثقة، ويصبح سلوكه طبيعيا.
ولنعلم ان على اليابسه لا يمكن لاحد تعلم السباحة، وبالصمت لا احد يستطيع تعلم الكلام، ان على الانسان ان يتخلى عن خجله، وان يهدف الى كسب الخبره بكل ما يستطيع من اصرار .

-لا تسارعو في الاحتفال

انتهت المناقشة التي انتصرت فيها حججكم، واصبح معظم المشاركين الى جانبكم، ولم تصمد حجج الطرف الاخر . حاولوا وضع انفسكم مكان الطرف الاخر، من غير اللطيف ان تخسر وان ترى جميع المشاركين قد انضموا الى الطرف المقابل ، ان الشخص الخاسر يشعر عندها بالدونية بالمقارنة مع الشخص الدي كسب الجدال .
ان النتائج التي توصلت اليها بعد نضال طويل قد اكسبتك مزاجا مرحا، ورد الفعل الطبيعي ان تحتفل فحولك قد تجمع معظم المشاركين في النقاش يهنئونك بكسب المباراة. اما الطرف الاخير فيترك المكان وحيدا ، متجهما، لكن عليك ان تعرف انك لا تسطيع تغير رأي خصمك ولا بأية حجة من الحجج، وبقدر ما هاجمتموه بعنف بقدر ما جعلتموه متصلبا في مواقفه، ان الخسارة تجعله عدوانيا نحوكم وسيحاول في المستقبل رد الهزيمة اليكم. فكروا: هل من الافضل ان يترك خصمك القاعة بكرامة دون ان يشعر بالهزيمة والاحباط؟ اليس من الافضل في لحظة انتهاء النقاش ان تقولوا بلجهة رقية " في الختام يجب ان نشير الى ان " س" كان مصيبا في النقاط . ونعترف بذلك تمام الاعتراف . من جهة اخرى واثناء النقاش توصلنا الى رأي مشترك في النقاط: (وتشيروا الى ارائكم). هذا ومن الضروري استخدام ما تعلمناه عن استعمال الضمائر. ركزوا على " اننا" نعترف برأي الاخر في بعض النقاط. ولا تقولوا انه وافق على أرائنا، عندها ربما انكم اذا توجهتم بالسؤال الى خصمكم اذا كان موافقا على قضية النقاش ؟ فمن المحتمل ان يجيب بالايجاب. ويجب ان تعرفوا انه عندما لا يحتفل احد بالنصر، فلن يشعر احد بالهزيمه.

الفصل الخامس عشر

الغايات المختلفة للحديث

-اللقاءات بين الأصدقاء .

-التحضيـــــــر .

-كيف نصبح جلساء جيدين .

-مواضيع الحديث .

-التحـــــــــــــدث .

-الظـــــــــــــــروف 0

-الاخبـــــــــــــار .

-نقاش قضية معينة .

-الاستعداد للنقاش .

الفصل الخامس عشر

الغايات المختلفة للحديث

ان الاتصال بين الناس له اهداف واشكال مختلفة، وانواع الحديث كثيرة، بحيث لو اردنا شرحها مع خصائصها لما استوعبها نصف هذا الكتاب . لذا اخترنا عدة انواع كثيرا ما تصادفنا في حياتنا اليوميه.

-الحديث في اللقاءات مع الاصدقاء : كل فرد منا يشارك في مثل هذه الاحاديث .

-الاخبار ،كل يوم اثناء العمل، وفي حياتنا الخاصة نقوم باخبار شخصا ما شيئا ما.

-الاتصال التلفوني: كل يوم نقوم بهذا الاتصال.

-بحث موضوع ما، تحتاج الى ذلك قبل كل شيء في العمل .

-المناقشة: انها تمرين جيد على التفكير السليم والقصير .

-طلب شكوى: عبارة عن نموذج للحديث حول هدف معين .

-الاعلان عن خبر مزعج: ينطبق عليه ما ينطبق على طلب الشكوى.

-اللقاءات بين الاصدقاء

يهدف اللقاء عادة بين اثنين او اكثر من الاصدقاء والمعارف الى التحدث وتبادل الاخبار، والاراء ، كذلك يهدف الى التسلية، وقضاء لظات ممتعة في حديث لطيف ، وفي هذه اللقاءات عادة لا تناقش اية قضايا لذلك فمن غير الضروري ان يتم الحديث عن موضوع واحد وحيد ، ويمكنه ان يتم بشكل حر ٠

-التحضير

في أغلب الأحيان لا يستعد المشاركون لهذه اللقاءات٠ انهم ببساطة يجتمعون ، ويجري الحديث بشكل عفوي وينتقل من موضوع لآخر، حسب الشخص الذي يتحدث وبقدر ما يكون عدد المشاركين كبيرا بقدر ما تقل الخشية من انقطاع الحديث، وعلى العكس من ذلك اذا اجتمع اثنان فقط ، فان كل واحد منهما عليه ان يتكلم ٥٠% من الوقت ، مما يتطلب منهما جهودا اكبر، وهذا يعتمد على مقدار الوقت الذي يقضونه معا، فاذا التقى صديقان في الشارع ، فانهما سيتبادلان بعض الاخبار وبعده ٥ او ١٠ دقائق يفترقان، اما اذا كانا معا في بعض الدورات ويعيشان معا او انهما يقضيان العطلة معا، فان المطالب المتعلقة بالبحث عن مواضيع للحديث تكون اكبر، ولذلك يجب ان لا نستغرب من انه في مثل هذه اللقاءات الطويلة، يبدأ المشاركون بالحديث عن مواضيع كثيرة بما فيها مواضيع لها طابع شخصي٠ وهذا من الممكن ان يكون جيدا ومن الممكن ان يكون سيئا٠ الجيد في هذا هو ان الناس يتقاربون بشكل اكبر، مما يؤدي الى اقامة علاقات صداقة اكثر قوة٠ وعلى العكس من ذلك فهم يتعرفون على الجوانب السلبية لبعضهم البعض ، تلك الجوانب التي لا يستطيعون التعرف عليها في اللقاءات السريعة٠ واحيانا تمكننا هذه اللقاءات من بحث مواضيع عمليه بشكل افضل من اللقاءات الخاصة بهذه الامور ٠

في احدى زياراتي الى بلغاريا كان عليّ أن أبحث أحد المواضيع مع مسؤول في احدى الصحف المركزية وكنا سننهي هذا الموضوع في عشرين - ثلاثين دقيقة، وعندما اتفقت مع سكرتيرته على يوم وساعة اللقاء٠ عرفت انه سيزور احدى المنظمات في شمال بلغاريا٠ حيث كنت أخطط للذهاب ٠

لذا أتفقت أن نتحدث خلال عودتنا في القطار بدلا من ان أذهب لزيارته رسميا٠ وخلال خمس ساعات من السفر في القطار تمكنا من التحدث عن مشاكل عامة، وان نحصل على معلومات اكثر بكثير مما لو تحدثنا رسميا لمدة نصف ساعة٠

لنعد مرة اخرى الى الحديث بين الاصدقاء ، ان اكثر الناس لا يحضرون لهذه القاءات، ان الشخص الذي يريد ان يكون جليسا جيدا، عليه ان يفكر في الاشياء الممتعة الجديدة التي سمعها مؤخرا، وايها الملائم ان يتحدث عنها في هذه اللقاءات٠ وفي هذه الحالة يجب ان يراعي تركيبة المجموعة ٠ وبشكل رئيسي اهتمامات افرادها٠ وان يعدل من برنامجه لهذا اليوم او تلك الأمسية ٠

ومن المؤكد انكم قد لاحظتم في مجموعة من اربعة او خمسة اشخاص انه يوجد دائما واحد من المشاركين يعتني باختيار مواضيع الحديث وامتاع الآخرين ٠

وأتذكر بهذه المناسبة صديقي" حسين" الذي كان نموذجا للجليس الممتع. وكانت المجموعة التي يجلس معها تعرف انه دائما يأتي باخبار جديدة ممتعة. وكان المرح يدب في المجموعة حال وصوله بالرغم من وجود بعض الافراد من الوسط الفني الذين يحتاجون الى من يمتعهم . ولم اسأل "حسين" عن السر في مرحه وحيويته وكيف يستعد لمثل هذه اللقاءات، ولكنه ما دام شهيرا مثاليا. فلا بد من انه كان يمتلك طريقة خاصة ، ومن الواضح انه كان محبوبا من الجميع .

-كيف نصبح جلساء جيدين

-ان نمتلك اهتمامات واسعة .

-ان نمتلك أصدقاء ومعارف كثيرين .

-ان نفتح عيوننا ، ونتابع العالم والاحداث من حولنا .

-ان تتذكر الاشياء الممتعة التي رأيناها او سمعنا عنها .

ولكي نتذكر الاشياء الممتعة علينا ان نحدث بها اصدقاءنا . وكلما تحدثنا عن هذه الاشياء كلما تذكرناها معا جيدا، وأجد متعة في قولها . وقد سبق وقلنا ان العائلة تعتبر وسطا جيدا يمكن التدرب فيه على قول الاشياء الممتعة. وهذا يناسب بشكل خاص الاشخاص الخجولين الذين يخشون المتحدث امام الناس ، ويمكنهم اولا قول القصة الممتعة في البيت وبعدها يتحدثون مع صديق واحد. واخيرا في مجموعة . ومن المؤكد ان هذه الطريقة ستكون اسهل مرة واحدة امام مجموعة من الاشخاص دون تمرين مسبق 0

لاحظوا في كل لقاء أكثر شيء أزعجكم، وبعد انتهاء اللقاء عودوا اليه وتذكروه، وبامكانكم ايضا تسجيله، وحين تكونوا في المسرح او السينما افعلوا الشيء نفسه، وعندما تقابلوا أصدقائكم حدثوهم بما رأيتم من اشياء ممتعة. واذا قرأتم مجلة او جريدة ما . فكروا فيما اعجبكم، وتستطيعوا قص بعض المقالات والاحتفاظ بها. اذا تعرفتم على هذا النحو لمدة اسبوع. من كل حديث ومن كل مجلة، ومن كل فيلم تشاهدونه او مسرحية، تختارون امتع شيء. فانكم ستجمعون عددا من المواضيع كافيا للتحدث مع مختلف الاشخاص ذوي الاهتمامات المختلفة.

ان النشاط الاجتماعي يظهر بشكل واضح في تنظيم اللقاءات التي لا يمكن ان تنجح دون منظمين . وانتم الا يمكنكم ان تكونوا مثل هؤلاء . يجمعون الناس ذوي الاهتمامات المتشابهة وان تنظموا اجتماعهم في النوادي او المقاهي او بيت أحدهم؟ اذا أراد شخص ما أن يصبح بارعا في المجال الذي يعمل فيه فان هذه الطريقة كفيلة بتحقيق هدفه. فاذا قدم الظروف المناسبة لاجتماع الاشخاص الذين تربطهم اهتمامات واحدة فانهم يستطيعون المناقشة وتبادل الآراء حول قضايا تخصصهم، وسيساعد ذلك على اقامة التعاون بين المختصين ، وتطور معرفته المهنية الخاصة. ولنعد ثانية الى لقاءات الاصدقاء ، ان صاحب الدعوة يجب ان يخطط مسبقا لامتاع مدعويه، واتاحة الفرصة لقضاء لحظات سعيدة. ويجب أن يجيد في اختيار المدعوين ، بحيث يكونوا متشابهين في

الاتجاهات والاهتمامات ٠ فمن غير المناسب مثلا دعوة أربعة أطباء وأحد الفنيين ٠ ان هذا الشخص من المؤكد لن يشعر بالارتياح٠ اذا بدأ الاطباء بالتحدث في الطب والامراض٠ كذلك الذي يلعب الشطرنج، عندما يقع في مجموعة من محترفي الشطرنج، ففي اية مجموعة يحب الافراد التحدث عن ثواياتهم ، والشخص الذي لا يشاركهم هذه الهوايات يعتبر بالنسبة لهم لا وجود له ٠ ان صاحب الدعوة يجب ان يراعي مسبقا مثل هذه الظروف ٠ ان انتشار اجهزة التلفاز بشكل كبير ادى الى انخفاض في النشاط الاجتماعي ، اتذكر مقالا نشر في مجلة لبنانية قبل عدة سنوات قارن كاتب المقال بين الوضع في القرية البنانية بعد الحرب مباشرة، وبين الوضع بعد ذلك بسنين٠ في السابق كان شباب القرية يجتمعون في الهواء الطلق، ويبدأون بالغناء والمرح٠ بعد سنين من ذلك عندما ذهب كاتب المقال الى نفس القرية لم يستطع معرفتها ، كان الظلام يخيم على معظم البيوت ماعدا ضوء أجهزة التلفاز الخافت، تلك الاجهزة التي حلت محل مرح الشباب، اذ لا جدال في ان جهاز التلفاز قدم الكثير من الاشياء الجميلة، الا انه مع ذلك قد حرم الناس لذة امتاع انفسهم بأنفسهم٠

نحن نعرف جيدا انه عندما يجتمع الاصدقاء ، فانهم يتبادلون بضع كلمات، ثم يدير أصحاب البيت جهاز التلفاز ، وكأنهم وحدهم في البيت ، واحيانا اخرى يذهب الناس عند بعضهم لمشاهدة التلفاز، وبهذه الطريقة تنقرض وبشكل جماعي قدرة الناس على المشاركة الجماعيه في المسرات من أحاديث وأغاني وموسيقى00 الخ٠

-مواضيع الحديث

عن ماذا نتحدث في المجموعة؟ عن كل شيء بشرط ان يكون ممتعا للحاضرين، لكن الناس يهتمون بأشياء مختلفة ، فاحدهم يهتم بقيادة السيارات، واخر بالشطرنج وثالث بالازهار ورابع بتربية الطيور ٠٠الخ٠ وبنفس الطريقة النجاح يمكن ان يحظى موضوع الفلسفة او الموسيقى او الرسم او الاداب ، ان الشرط الاساسي هو ان يكون الموضوع المختار ممتعا للجميع او على الاقل لعدة افراد من الحاضرين ٠

مجموعة من ٤ -٥ اشخاص يمكن ان تتسلى اذا كان احد الحاضرين يتكلم والبقية يستمعون او تنقسم الى مجموعتين صغيرتين ، كل مجموعة تتحدث عن موضوع مختلف ٠ فاذا اجتمعت عائلتان من الازواج الشباب يكون من الممكن ان يتحدث الرجال عن كرة القدم مثلا ، والنساء عن الموديلات ، يجب البحث دائما عن تلك المواضيع التي تهم وتمتع الحاضرين ٠ وبغض النظر عن ان المجموعة ستنقسم بعده فترة الى مجموعات صغيرة، كل منها يتحدث في موضوع خاص ٠ الا انه من الضروري ان يدور الحديث في البداية عن موضوع مشترك للمجموعة بكاملها٠ كالحديث في المواضيع السياسية او الاقتصادية وغيرها٠ وعندما تنقسم المجموعة الى مجموعات اخرى صغيرة انظروا بأن لا احد من الحاضرين منعزلا ، لان جاره الذي على يساره قد التفت اليسار للحديث مع آخر٠ وجاره الذي على اليمين قد التفت ايضا للحديث مع جاره٠ ان هذا يمكن ان

يحدث عندما يكون الحاضرين جالسين على طاولة كبيرة ، بحيث لا يمكن الحديث الا مع الشخص المجاور سواء على اليمين او على اليسار. لذا عليكم بمتابعة الشخص المجاور لكم . كي لا يقع في عذاب العزلة. وان تحاولوا اشراكه في الحديث حتى لو خاطرتم بتغيير الموضوع. اذا كان ذلك ضروريا.في مثل هذا الوضع يمكن ان يقع شخص بين مجموعة تتحدث في موضع لا يفهمه، كالرجل بين مجموعة من النساء اللواتي يتحدثن عن الموديلات. في هذه الحالة يفضل تغير الاماكن، حتى يكون ذوي التفكير المتشابه قرب بعضهم البعض . وبالرغم من ان الحديث بين الاصدقاء ليس له طابع رسمي. ومن غير الضروري التحدث بتسلسل معين. فان كل مشارك يجب ان يحضر ما سيقول. ان سر الجلساء الممتعين الذين يحظون بالاعجاب يكمن في انهم قبل ذهابهم الى أي لقاء. يقضون قليلا من الوقت للتفكير في الاشياء الممتعة التي سيحدثون بها رفاقهم. ويجب البحث دئاما عن مواضيع ذات طابع عام. يمكن ان يشارك فيها كل الحاضرين ، ويجب الابتعاد عن المواضيع المحزنة كالمرض، الموت، والمآسي الاخرى .

-التحدث

فنفترض انك واحد من الاغلبية التي تفضل ان تكون سلبية في المجموعة. وتستمع اكثر مما تتحدث . لكنك تعرف ان هذا غير سليم. وترغب ان تتغير في هذا المجال . اذن ما العمل ؟ قبل كل شيء يجب ان تعرف كلما ازداد عدد افراد المجموعة كلما قلت امكانية كلامك. في المجموعات الكبيرة يبرز عادة اولئك الذي يمتلكون روتينا اجتماعيا كبيرا، لذا حاولوا التحدث في مجموعة تتكون من ٣ - ٤ اشخاص حيث امكانية التحدث تكون اكبر. ماهي شروط التحدث الممتع؟

-1يجب ان تكون القصة مهمة للجميع وممتعة.

-2بداية القصة يجب ان تشد اهتمام المستمعين.

-3يجب ان تكون القصة قصيرة.

-4الافكار يجب ان تكون متسلسلة مرتبة.

-5يجب ان تحتوي القصة على حبكة جيده.

من بين مجموعة من الشباب سمعت وجهين لقصة واحدة. الوجة الاول كان غير موفقا. لدرجة ان المتحدث لم يستطع ان يتم حديثه. بينما الوجه الثاني كان ممتعا وناجحا. في مجموعتنا كان "وليد" شخص قليل الكلام، وفي احدى المرات حاول خمس مرات تقريبا ان يقول شيئا دون طائل . لقد بدأ حديثه كالتالي:" البارحة ذهبت مع " عيسى" الى النادي الذي يقع على شارع... هل كان شارع" طلال" ؟ لا لقد كان شارع "جاردينز" وتحدثنا انا وعيسى عن آخر المباريات في كرة السلة. انكم تعرفون كيف خسرنا في هذه المباريات". الا انه لم يستطع اكمال حديثه. لانه - وبالرغم من ان الحاضرين قد استمعوا له في اللحظات الاولى- قد قاطعه احد الموجودين واخذ الكلمة منه. لكن "وليد" كان مصرا علـــــى ان يتحدث، وفي اول فرصة بدأ " قبل ان تقاطعوني اردت ان اقول لكم كيف مشينا انا وعيسى في شارع جاردنيز وكان يحدثني عن مباريات كرة السلة. وكيف كنا

سنربح لو ٠٠٠ لقد كان الحاضرون قد استمعوا لهذا الكلام ولم يكن فيه شيئا جديدا، وقاطعه شخص آخر واخذ مه الكلمة٠ لكن " وليد" اظهر تصميما وحاول مرتين آخرتين ان يبدأ كلامه من البداية ، وكانت كل محاولة تنتهي بنفس الطريقة ، وفي هذه اللحظة دخل" عيسى" الذي كان قد تأخر عن الحضور وبدأ فورا، هل قال لكم "وليد" عن العجب الذي رأيناه أمس ؟ انهم كانوا يقاطعونني في كل مرة كنت احاول الحديث فيها، قال "وليد "واكمل - تصوروا طفل يقع من الطابق الثالث٠ ولم يحصل له شيء وانتظر قليلا ليستمتع باندهاش السامعين٠ كيف حصل هذا٠ ولم يمت الطفل ؟ ارجوك اكمل٠

واجاب " عيسى" لقد كان منحنيا إلى احدى النوافذ في الطابق الثالث ٠ وفجأة فقد توازنه وسقط٠ ولحسن الحظ كان في الاسفل بعض الحبال التي خففت من الصدمة٠ ثم سقط عن الحبال على كومة من الرمل الموضوعة تحت الحبال مباشرة٠ ثم تحدث " عيسى" عن تفاصيل أخرى كثيرة عن هذه الحادية الغريبة ٠ اما " وليد" فلم يملك الا ان ينظر فاغرا فاه ٠ لقد كان من" عيسى" عندما حصلت هذه الحادثة٠ وأراد ان يتحدث عنها لكنه لم ينجح٠

ان القارىء يلاحظ ان الطريقة الاولى لم تكن ناجحة طريقة" وليد" بينما الطريقة الثانية جذبت الانتباه فورا٠ ولننظر للموضوع من ناحية المبادىء التي ذكرناها سابقا، حقا ان كليهما حاول رواية القصة المثيرة ، لكن " عيسى" استحوذ على انتباه المستمعين من أول عبارة، بينما " وليد" بدأ بشكل ممل٠ " عيسى" كان موجزا، بينما كان "وليد" متشعبا، بكلمات معدودة قال " عيسى" اهم شيء في القصة، وعلى العكس منه" وليد" الذي وفي عدة محاولات دخل في تفاصيل لا تهم المستمعين "(اين ذهبوا، وعما تحدثوا) ان قصة " عيسى" كانت سريعة ومختصرة ،اما " وليد" ولاندماجه في التفاصيل لم يستطع التوصل الى باعد من البداية، وقوطع عدة مرات٠ وكان بامكانه " عيسى" بعد عبارة قصيرة ان يتحدث بجميع التفاصيل التي حاول ان يرويها " وليد" في البداية٠ ولكن هذا كان ممكنا بعد ان استيقظ الاهتمام الكبير لدى المستمعين ٠

عندما تتحدثون حاولوا الحد من الوصف والتركيز على الاحداث (وعند الوصف اكثروا من استعمال الاسماء والصفات)٠ وعندما تحدث " عيسى" كا ن يركز على الاحداث ٠ اما " سامر" فقد ركز على الوصف وذلك الوصف كان لاشياء ثانوية٠

ان المحدث الجيد يهمه انجاح اللقاء بين الاصدقاء ٠ وذلك ليس بالتحضير لما سيقول فقط، وانما بالتفكير في المواضيع التي تستطيع دفع الحاضرين للخوض فيها٠ مثلا اذا حدثه صديقه عن رحلته الى مصر ٠ فبامكانه ان يجعله يعيد هذه القصة امام مجموعة اكبر من الاصدقاء٠اذا طبقة المبادىء التي تعرفتم عليها في هذا الكتاب ، فمن المؤكد انكم ستنجحوا في ان تكونوا محبوبين اينما حللتم٠ ومع هذا فقد يكون من الصعب تعلم تصوير الاحداث بشكل ممتع٠ ان هناك اشخاصا يستطعون تصوير احداثا عادية بطريقة ممتعة ومازحة٠ وكمثال على ذلك نشير الى الفكاهي" جيروم كلاك جيرم" من القرن الماضي، وطريقة شرحه في كتابه- (ثلاثة اشخاص في القارب) ، وفيها يصف الاحداث في بيت عمه عندما كان يدق مسمار٠ وبالرغم من انه كان يتحدث عن حدث

عادي ، الا ان المجال والفكاهه تتجلى في طريقة تصويره للاحداث ٠

لا ادري اذا ما حدث مع احدكم ولو مره في العمر، ان تروا الهيجان والصخب في البيت كما كان يحصل عندما كان يريد عمي " صادق" ان يقوم بعمل ما ٠ احضروا مثلا لوحة ما من المحل ، ووضعوها في المخزن بانتظار أن يعلقها احد من افراد البيت ٠

تتركون - هذه لي - يصيح العم صادق سأقوم بعمل كل شيء وحدي ٠ ثم يقوم بخلع جاكيته ويبدأ بالعمل ٠ ثم يقوم بارسال الخادمة لتشتري مسامير ب٦٠ فلس، ثم يرسل وراءها احد الاولاد ليقول لها عن حجم المسامير، وهكذا عندما يبدأ العمل ، وبالتدريج يشغل كل من معه في البيت ٠ هيا يا "وديع" اعطني الشاكوش، يصرخ عمي٠ وانت يا"وليد" اركض واحضر المسطرة، يلزمني السلم الخشبي، ويفضل ان تحضروا لي كرسي المطبخ٠

"ناصر " اسرع الى السيد" جهاد "وقل له :يسلم عليك أبي ، ويأمل ان تكون قدمك بخير، ان ابي يسأل اذا كان من الممكن ان تعطوني ميزان الماء" وانت يا"لينا" لا تتحركي من هنا لانه يلزمني ان تمسكي بالشمعة لتضييء عليّ٠ وعندما عادت الخادمة كان عليها ان تعود مرة اخرى لتشتري خيطا رفيعا٠ أين وليد؟ تعالى الى هنا ياوليد انك تلزمني لتناولني اللوحة ٠ وحمل اللوحة٠ الا انها كادت ان تقع من الاطار فحاول منع ذلك لكي لا ينكسر الزجاج٠ فجرحت يده٠ فبدأ يقفز في الغرفة باحثا عن منديله٠ وبالطبع لم يجد منديله لانه كان في جاكيته الذي خلعه ولا يدري اين وضعه٠ وبدأ الجميع في البيت يبحثون عن جاكيته ، وكان هو في هذه الاثناء يدور هنا وهناك، ويعيق الجميع عن الحركة٠

هل يعرف احد في البيت اين جاكيتي؟ يصيح غاضبا٠ احلف بشرفي انني لم ارى لغاية الآن اناسا اغبى منكم٠ سته أشخاص لا تستطيعون العثور على جاكيت واحد٠ خلعته قبل خمس دقائق ، ويقولون لماذا لا يجن الناس ؟٠ وبعد هذه الكلمات نهض واذا بالجاكيت تحته٠كفى بحثا عن الجاكيت٠ صرخ لقد وجدته بنفسي ٠ انني ارى انكم عندما تبحثون عنه ستجدونه كما ستجده القطة٠وبعد ان مضى نصف ساعة حتى ربطوا اصبعه، واحضروا زجاجا جديد وسلما٠ والالآت والكرسي والشمع، بدأ من جديد في العمل ٠وكان الجميع في البيت بما فيهم الخادمة والكناسه(المنظفة) مصطفين في نصف دائرة حوله٠ مستعدين لمساعدته٠ كان اثنان يمسكان الكرسي٠ والثالث يساعد في الصعود عليه، والامساك به كي لا يقع٠ والرابع يناوله المسمار، والخامس يقدم له الشاكوش٠ وعندما تناول المسمار سقط منه ٠لقد ذهب المسمار قال وفي صوته اشارة الى الاهانة٠وزحف الجميع على ركبهم ، يبحثون عن المسمار، الذي كان عالقا على الكرسي، وكان يهدر ويسأل اذا ما كان عليه ان يبقى طيله الليل واقفا على الكرسي٠ واخيرا وجد المسمار لكن العم " صادق" فقد الشاكوش٠ اين الشاكوش؟ اين اختفى؟ ياالهي ٠ سبعه اشخاص مصمودين واقفين هكذا بجانبي ولا تعرفون اين وضعت الشاكوش ؟ وعثر على الشاكوش اخيرا٠ لكنه الان لا يستطيع رؤية الاشارة التي وضعها على الحائط ليدق المسمار فيها٠ فطلب منا الصعود

على الكرسي واحدا تلو الاخر٠ لنحاول اكتشاف العلامة لكن كل واحد منا يراها في مكان مختلف ، وكان العم " صادق" يتهمنا بالغباء واحدا تلو الاخر، ويطلب منا النزول عن الكرسي٠ ثم قام يمسك المسطرة ، واخذ قياسات جديدة٠ واكتشف انه يحب معرفة كم يساوي نصف ٤/٢ ر١٥سم٠ وحاول حساب ذلك في عقله ، لكنه وقع في غضب شديد٠ وعندما حاول كل واحد منا ان يحسب في عقله ، لكن كل واحد منا توصل الى نتيجة مختلفة٠ وبدأ كل واحد بالسخرية من الآخر وفي هذه الفوضى لم يعد أحد يذكر الرقم الاصلي، وكان على العـــم " صادق" ان يأخذ القياس مرة اخرى، وفي هذه المرة استخدم الحبل ٠ وفي اللحظة الحرجة عندما انحنى العجوز فوق الكرسي تحته درجة ٤٥ ٠ للوصول الى نقطة تبعد ثلاث انشات عنه٠ وقع عن الكرسي فوق البيانو٠ وفي لحظة واحدة، صدم رأسه وجسمه مفاتيح البيانو مما اصدر صوتا موسيقيا رائعا ٠

عندما اعلنت الخالة لينا بانها لن تسمح للاولاد بأن يبقوا في هذا المكان وليسمعوا منك هذه العبارات٠ واخيرا استطاع العم " صادق" ان يجد المكان الضروري لدق المسمار ٠ وامسك بالمسمار بيده اليسرى، والشاكوش بيده اليمنى٠ وكانت الضربة الاولى فوق اصبعة وصرخ صرخة مدوية مسقطا الشاكوش على احدى الارجل٠ واعلنت الخالة لينا بانها في المرة القادمة ، عندما يقوي العم " صادق "ان يدق مسمارا في الحائط فان، عليه ان يخبرها مسبقا لتتفق مع امها لقضاء اسوع عندها حتى ينتهي من عمله٠

انتن أيتها النساء تقمن الدنيا على اتفه الامور رد عليها العم صادق٠ ثم قال : انني فعلا احب القيام بمثل هذه الاعمال البسيطة٠ ثم قام بمحاولة جديدة، وفي الضربة الثانية دخل المسمار كله في الحائط مع قسم من مقدمة الشاكوش، اما العم " صادق" فكار ينظر الى الحائط حت كاد انفه ان يلامسه٠ وتطلب الامر ان يبحث مرة اخرى عن المسطرة والحبل، لعمل فتحة اخرى في الحائط ٠ وعند منتصف الليل ، كانت اللوحة معلقة٠ لكنها لم تكن مثبتة جيدا وكانت مائلة، اما الحائط فكان يبدو كما لو انه قد حرث بالمحراث٠ كنا (مرهقين) من التعب، ويبدو علينا الشقاء ، ماعدا العم " صادق " ٠جاهز وصاح العم " صادق" وقفز فوق اصابع الكناسة عن الكرسي٠ ان بعض الناس كانوا سيطلبون معلما من الخارج للقيام بمثل هذا العمل البسيط٠

-الظروف

عند الحديث في مجموعة او في أي نوع من انواع الاحاديث فانه من الضروري مراعاة الظروف التي يجري فيه الحديث٠ يجب ان لا ننسى مع من نتحدث، اذا كان في المجموعة بعض النساء ،فمن غير المناسب ان تقول بعض النكات المالحة ٠ كذلك يجب ان نراعي المكان الذي نتحدث فيه بين خاص ، مطعم، حديقة، او أي مكان آخر يجب عدم التحدث عن امور خاصة اذا كان الجالسون مثلا في المطعم ،ممن كانوا على الطاولة المجاورة يستطيعوا سماعنا٠ وقت الحديث صباحا، عصرا ، مساءا؟ ان احدى النساء الحسناوات تقول انها لا تأخذ على محمل الجد كلام الرجل في ساعات الليل٠ وقد تزوجت من الرجل الذي طلب يدها في ساعات العصر اليقظة٠

عن ماذا نتحدث؟ سيكون من السخافة، ان نطلف النكات ونحن نناقش موضوعا جديا٠ كيف تصور

الموضع ، ان الموضوع نفسه يمكن ان يفهم بشكل مختلف حسب النغمة التي نستعملها، والكلمات التي نستخدمها ، والنظام الذي نقدم فيه الموضوع ،

ان لقاءات الاصدقاء ، لا تخلو عادة من النكات والطرف، واذا كانت هذه النكات والطرف جيدة فانها تنعش الجلسة حين ينتهي الموضوع السابق، وتبدأ فترة انقطاع، لكن من غير المحبب ان تأخذو النكات اغلب وقت الحديث ، لان الكثير منها لا طعم له، ويفضل اختيار اجود النكات ويجب ان لا تنسى ان النكات الجيدة هي التي تضحك المستمعين لا من يقولها ،

-الاخبار

أثناء الحديث مع الاصدقاء نحاول التحدث بالاشياء المفيدة والمثيرة، واثناء مناقشة قضية ما نحاول اقناع الاخرين بالحجج المطلوبة، اما الاخبار فله وظيفة اخرى ، وليس اعطاء المعلومات فقط ، في كل يوم تقوم بالاخبار عشرات المرات،

تذهب مثلا الى المدير وتخبره ان الطلبية التي أوصى عليها للعميل " س" قد وصلت ، تتصل بزوجتك وتخبرها انك نجحت في شراء تذاكر للمسرحية ليوم الجمعة مساء تخبر صديقك بانه يباع في المحل القريب منك سجاد يمكن ان يهمه،

للوهلة الاولى يعتبر الاخبار شيئا عاديا، يستطيع كل شخص القيام به ، لكن ومع ذلك فهناك فرق من شخص لآخر ، فالبعض قادر على الاخبار بالشكل الكامل ، بحيث يحتوي الخبر على المعلومات الضروية فيما يقوم البعض الآخر باعطاء اجزاء متفرقة حتى ان الخبر يصبح مشوشا، ان الرومان القدامى قد وضعوا الاسئلة الاساسية التي يجب ان يجيب عليها الخبر من ؟ لماذا؟ متى؟ اين؟ لماذا؟ لمن؟ الى اين؟ واذا احتوى الخبر على معلومات عن : من، ماذا فعل ، متى فعل، كيف فعل،،الخ ؟

ان نظام الاسئلة هذه يعطينا الامكانية لتذكر جميع النواحي اللازمة عند الكلام ، في كثير من الحالات يكون من الافضل ان تلخص ما في الخبر بعدة جمل قصيرة، وبعدها تشرح التفاصيل ولذلك قبل ان تقوم باعطاء أي خبر علينا ان نفكر في اهم شيء ضروري لفهمه؟ واذا تقيدتم بالنظام الروماني القديم فلن تنسوا شيئا، ان بعض الناس يخطئون حينما يغفلوا ذكر الشخص الذي قام بصنع الخبر ، او الذي بحث الرسالة، وفي حالات اخرى يتحدثون عن عدة أشخاص في نفس الوقت، وبعدها يستخدمون الضمائر" هو" بطريقة لا يميز السامع عن أي شخص يتم الحديث ،

أحيانا يفرض عليكم ان توضحوا شيئا او تشرحوا وظائف جهاز ما او منظر ما ، اذا كان المستمعون غير مختصين بالموضوع فعليكم الالتزام بالقواعد التالية -:

-1اعتبروا ان المستمعين لا يعرفون شيئا عن الموضوع ،

-2استعملوا كلمات بسيطة وتجنبوا المصطلحات العلمية والكلمات الاجنبية،

-3ان المقارنات ، الاسئلة ، الرسومات، تساعد في ايضاح الموضوع ،

-4في البداية قوموا بشرح الموضوع وباختصار في اوله الى الخره ثم بعد ذلك

قوموا بتوضيح الموضوع مرة اخرى وبالتفصيل ٠ ان الشرح الموجز يساعد المستمعين على فهم الشرح المفصل ٠

ان بعض الناس عندما يريدون الاخبار عن شيء ٠ فانهم لا يتركون صغيرة ولا كبيرة الا ويتحدثوا عنها٠ مما يفقد الخبر معناه٠ وهناك من يريدوا الايجاز فيبدأون من المنتصف دون ان يشعروا ان المستمع لا يعرف شيئا عن البداية٠ ويتحدثون مع المستمع بطريقة وكأنه يعرف مثلهم عن الموضع مما يجعل كلامهم غير مفهوم ٠

من الممكن ان يكون الخبر غير واضح٠ اما لانه يحتوي على تفاصيل كثيرة، واما لانه مختصر بشكل لا يتناسب مع معرفة المستمع٠ وليس من السهل ايجاد الطريقة السهلة الوسطى كيف نحسن من قدرتنا على نقل خبر ما ؟ اعتقد ان أفضل طريقة هي ان تتصوروا انكم سترسلون الخبر برقيا٠ وتصوروا ان كل كلمة تكلف ثلاث قروش، يجب ان تكونوا موجزين بشرط الا تنسوا اية معلومات معمة٠ لان المرسل اليه سيقوم بطلب هذه المعلومة مرة اخرى٠

من الممكن ان تبدو لكم هذه الطريقة مصطنعة، لكن الشخص الذي اضطر الى ارسال البرقيات لفترة معينة، سيخبركم كم هي فعالة هذه الطريقة في نقل الاخبار، فمن جهة تكون المعلومات كاملة ومن جهة اخرى تكون موجزة باكبر قدر ممكن ٠

أتذكر انني قرأت عن احدى الحالات في كتاب لتعليم العاملين في التجارة٠ في احد محلات بيع الخضار والفواكه، كان هناك اثنان من الشباب في سن واحدة٠ احدهما استطاع ان يحصل على راتب مرتفع بينما الآخر بقي يأخذ الراتب القديم٠ ذهب ليشكوا الى رئيسه ، بأن هذا ليس من العدل في شيء ، لأن الاثنان يعملان نفس العمل ، ولهما نفس الخبرة وفي هذه الاثناء سمع صوت شاحنة تقف امام المحل ، فأرسل الشاب ليرى ماذا احضر الموزع٠ وعاد الشاب مسرعا٠ وقال انه احضر "بصل" فسأله عن الكمية٠ استدار الشاب وهرع نحو الشاحنة ثم عاد واخبره عن كمية البصل ، وكم السعر الذي عرضه الموزع؟ وكان على الشاب ان يعود مرة ثالثة ليعرف سعر البصل، وعندما عاد اجلسه الرئيس وطلب الشاب الاخر٠ وقال له اذهب وانظر ماذا احضروا٠ وبعد قليل عاد الشاب وقال : وصل موزعنا "س "واحضر كذا وكذا كيلوا غرام من البصل بسعر كذا وكذا، والبصل درجة اولى٠ وهذا هو النموذج ٠ شكره الرئيس على هذه المعلومات٠ وعندما ذهب التفت الى الشاب الاول وسأله٠ هل عرفتم لماذا يأخذ راتبا اعلى من راتبكم٠

امام بائع التذاكر في احدى محطات القطار٠ يقف صف طويل من الناس وكان الرجل يخدم الناس بسرعة حتى وصلت احدى النساء العجائز، وفجأة توقف العمل ٠ وبدأ الناس خلفها بالتذمر والشكوى من انهم سيفقدون القطار٠ لماذا حصل ذلك ؟لأن المرأة بدأت بالحديث بأنها ستذهب لحضور حفلة زفاف ابنتها، وغير ذلك من التفاصيل دون ان تذكر مباشرة اهم شيء وهو أي خط تريد٠ ان كبار السن ممن ليسوا معتادين على سرعة المدينة، ويحبون الحديث طولا وعرضا عن اشيائهم الخاصة٠ مع انه من المعروف اننا في مثل هذه الظروف يجب ان نكون سريعين وموجزين٠ وفي حياتنا اليومية نواجه الكثير من هذه الحالات خصوصا اذا كان الكثير من الناس

ينتظرون. واثناء انتظارنا نستطيع التفكير فيما سنقول للبائع. وفي نفس الوقت نستطيع مراقبة تصرف الاخرين ، وقياسه على التصرف النموذجي .

وأحيانا تكون الاختصار الشديد مدعاة لسوء الفهم. كما حصل معي اذ كنت مسرعا الى محطة القطارات لاستقبال ضيوف قادمين من " وارسو" وفي اللحظة التي وصلت فيها القاعة، كان المسافرون قادمين من جهة القطار . وخشيت ان اكون قد اضعت ضيوفي. والتفت الى احد المسافرين وسألته. هل هذا وارسو؟ واختلط عليه الامر. واجاب بتردد: لا هنا صوفيا .

-نقاش قضية معينة

كما في العمل كذلك في حياتنا الخاصة يكون كل فرد منا مضطرا لبحث مختلف القضايا، بعض الناس كالمسوؤلين مثلا يبحثون الكثير من القضايا كل يوم، بينما البعض الآخر نادرا ما يفعلون ذلك .

ان القارىء الذي اعتاد على القيام بمثل هذه المباحثات. يعتقد انه لا داع للحديث عن مثل هذه الامور الواضحة. لكن الكثير من الناس لا يعرفون المبادىء الاساسية لبحث اية قضية ، وعندما يفعلون ذلك يضيعون الوقت الكثير دون ان ينهوا جميع نقاط القضية، والأهم من ذلك دون الوصول الى نتائج محددة .

لذلك يجب التمييز بين القضية التي تبحث بين شخصين او طرفين، وبين القضايا التي تبحث بيت عدة اشخاص او اطراف. وهناك عامل ثالث مهم هو هل يمس الموضوع مصالح الاشخاص ام لا . ومن الواضح ان بحث الموضوع سيكون اكثر تعقيدا اذا كان الاطراف المشاركون متعددين وكان لكل طرف مصلحة في الموضوع المطروح للبحث .

-الاستعداد للنقاش

من المفضل ان يتم تحضير مختلف نقاط البحث والنتائج المتوقعة كتابيا، اما القضايا الاقل أهمية فيكفي التفكير فيها اثناء ذهابنا لبحثها.

وفي بعض الحالات الاخرى يجب الاستعانة بالمعلومات والمواد التي بدونها لا يمكن ان تبحث القضية ، وكثيرا ما يؤجل البحث حينما يكتشف احد الطرفين او كلاهما ان بعض المعلومات الضرورية تنقصه.

ان اهم نقطة في التحضير للبحث هي ان تعرف ماذا نريد، احيانا بعض الناس يبدأون ببحث موضوع ما دون ان يكونوا قد حددو مسبقا موقفهم من هذا الموضوع . ويكون هذا ممكنا اذا اراد الطرفان التعرف على الموضوع مدار البحث فقط، مع ان هذا يجب ان يحدث قبل البدء ببحث الموضوع. اذا لم نكن نملك المعلومات والمواد اللازمة للحكم على القضية المبحوثة، وتحديد رأينا فيها، فان من الضروري الاسراع بالحصول عليها . واذا كان القرار النهائي يعتمد على ادارة مؤسستنا فيجب معرفة رأي المدير حول القضية. لأنه قد يحدث ان يبعثنا المدير لبحث القضية

ليتعرف على رأي الطرف الآخر، ليستطيع أخذ قراره الخاص ٠
ان التحضير لبحث قضية معينة يتطلب المعرفة المسبقة لآراء الأطراف الاخرى، حتى اجراء مباحثات مسبقه مع كل منهم بهدف كسبهم الى جهتنا٠

-أثناء البحث والمناقشة لنضع انفسنا في مكان الآخرين

في مكان سابق من هذا الكتاب اكدنا على ان من أهم الخصائص التي يتحلى بها الانسان ان يستطيع وضع نفسه في مكان الطرف الآخر٠ اذا استطعت أخذ فكرة عن رأي وشعور ورغبات الطرف الآخر وجعلت تصرفاتك تتناسب مع هذه الامور، فان حياتك ستكون اسهل بكثير من حياة الاغلبية التي لا تستطيع ذلك٠ ان الكثير من الناس يتعرضون للمصائب٠ والعقبات لانهم يحكمون على كل شيء من وجهة نظرهم الانانية٠ ولا يتصورون ان اللآخرين لهم ايضا رغباتهم وآراءهم٠ وما زلت اذكر لغاية الآن ما حصل معي عندما كنت في الرابعة من عمري٠ كنت انظر من النافذة وفجأة لاحظت ذبابة تصطدم بالزجاج وتحاول الخروج ٠ دون نجاح ٠ ثم هبطت عند طرف النافذة اخذت عودا وبدأت احاول نقلها٠ استوقفتني امي التي اقتربت مني في تلك اللحظة٠ وقالت: ماذا تفعل؟ تصور أن احدا يريد قتلك، اتذكر حينها الشعور الذي اصابني عندما سمعت هذه الكلمات٠ لقد تخيلت ان احدا يريد قتلي٠ وبدأت ارتجف ، بالنسبة لي كانت لحظة مهمة٠ لانني ولاول مرة قمت بوضع نفسي مكان كائن آخر ٠عند التحضير للمناقشة يقلقنا التفكير، ونحاول قدر الامكان تصور وضع الطرف الآخر٠ ماهي مصلحته وما يخشى؟ وما هي مطالبه؟ واذا كان الموضوع يقدم فائدة لنا، فاننا نبدأ بالتفكير في التنازلات التي يمكن ان نقدمها للطرف الآخر٠ ليكون له مصلحة في مشاركتنا٠ ويجب ان نجد الحجج التي نستطيع ان نقنع الطرف الآخر بأن تنفيذ الخطة سيفيده٠وننهي استعدادنا للنقاش بكتابة الكلمة التي سنلقيها امام الطرف الآخر وفيها نشير الى النقاط التي يجب بحثها٠ والحجج التي نريد استعمالها٠ والنتائج التي يجب التوصل اليها ويمكننا ان نستعين بالنظام القديم للاسئلة من ، ماذا، عن ، متى٠٠الخ٠

-التباحث

عند مناقشة اية مسألة او قضية فيجب الالتزام بما يلي -:

01يجب ان ينظر للقضية نقطة تلو اخرى (بنظام)٠

02يجب ان لا ننسى اية نقطة خاصة اذا كانت مهمة٠

03ان يقوى المشاركون على الحديث في القضية٠

04عدم الانحراف عن الامور الرئيسية٠

05يجب تحديد النقاط التي اتفق عليها الطرفان ٠

06النقاط التي لم يصلوا فيها الى اتفاق بعد ٠

07تعميم نتائج البحث بشكل دقيق ٠

واذا كنتم مستعدين للبحث مسبقا، فانكم ستخرجون بقرارات دقيقة ومحددة، ولن يكون البحث كلاما

فارغا٠ واذا كان الطرف الآخر يسهب في شرح التفاصيل ولا يوجد ترابط في كلامه فان مهمتك لن تكون سهلة ٠واذا كنتم مستعدين بشكل جيد للبحث في قضية معينة، فسيكون بامكانكم متابعة الطرف الآخر٠ ومعرفة آراءه ، وردود فعله، وبناءا على ذلك تستطيعون تعديل كلمتكم٠ اما اذا لم تكونوا مستعدين فسيكون همكم الوحيد هو التفكير فيما ستقولونه، ولن تتمكنوا من متابعة آراء الطرف اللآخر ٠وبعد انتهاء البحث في الموضوع يجب التفكير فيه ، كيف جرى ٠ وهل كان تصرفنا سليما، وما هي الأخطاء التي وقعنا فيها٠ ان هذا يساعد على تطوير قدرتنا على التباحث في المستقبل ٠

-المناقشات

أثناء دراستي في اوروبا ، كنت مع بعض زملائي نلتقي بانتظام في حلقات للمناقشة ومع ان الهدف الاول كان تطويرلغة الدراسة الجديدة الا ان المناقشات اصبحت شيئا ننتظره بفارغ الصبر كل اسبوع٠ وبلا شك قد اثرت علينا هذه المناقشات لانها علمتنا -:

01تحديد القضايا وتعريف المفاهيم٠

02التعبير الدقيق ٠

03شحذ تفكيرنا، وتعلمنا الادلاء بالحجج والبراهين ٠

04التعامل بنظام واتاحة المجال للآخرين بالتحدث ٠

05ادارة المناقشات ٠

06اختتام المناقشات يوضع الاستنتاجات ٠

وسأوضح باختصار قواعد حلقة المناقشة التي كنا نجريها ٠ كل مشارك كان عله ان يحضر قضية معينة، وكان يبدأ بالرد ذلك الذي يجلس على يمينه٠ وهكذا حتى ينتهي افراد الحلقة ثم تطرح القضية الثانية ويبدأ بالرد ذلك الذي يجلس على يمين صاحبها٠ وهكذا كان كل فرد يمر بجميع الادوار٠ فيكون ناره البادىء بالكلام٠ واخرى الثاني حتى العدد النهائي لافراد الحلقة٠وكان صاحب البيت يقوم باعمال الرئيس ٠ فكان يقود الحلقة ، ويحرص على ان يكون النقاش مسلطا على النقاط الرئيسية في القضايا المطروحة٠ وفي الختام توضع الخلاصة٠

وكان البادىء بالنقاش له الاسبقية في اية حجج او براهين لم تطرح لغاية الآن؟ الا ان الصعوبة كانت تكمن في انه لا يملك الوقت الكافي للتفكير، على العكس من ذلك الاخير الذي كان يملك الوقت الكافي للتفكير في القضية المطروحة٠ الا انه كان من الصعب عليه ان يجد أشياء جديدة يضيفها الى ما سبق وقيل عن الموضوع٠ان التجربة التي اكتسبناها من هذه الحلقات تتطابق مع توصيات علم النفس الحديث فغالبا ما نتوصل الى نتائج تتصدى ان تكون المتوسط الحسابي لافكار المشاركين٠ اتذكر انني وضعت كقضية للنقاش احد المواضيع، وكنت قد قرأت كتابا سهلا عن هذا الموضوع٠ من الممتع والعجيب انه ولخلال (٣٠-٤٠)دقيقة استطاع المشاركون اكتشاف جميع

النقاط المهمة المتعلقة بهذا الموضوع والتي وردت في الكتاب٠ مع انه من المؤكد ان المؤلف قد امضى عدة شهور او سنين في تأليف ذلك الكتاب٠ ان هذا يحدث لانه اثناء المناقشة -:

-1يتم تنسيق افكار الافراد والمتناقشين ٠

-2يضطر المناقشون ان ينظموا افكارهم بذمة اكبر مما لو كانوا وحدهم ٠

-3الاخطاء الفكرية تكتشف وتستبعد فورا، بينما لا يحصل هذا عندما يفكر الفرد بمفرده٠

-4الافكار الجديدة يتم تطويرها ٠

ان هذه المعلومات يمكن الاستفادة منها في حل القضايا الناشئة في العمل ٠ لكن يجب القول ان الوضع سيختلف اذا كانت القضية تتألف من عدة مراحل ٠ وقد اثبت علماء النفس " دينيس"و "راسل" بعد ان قارنوا بين امكانية المجموعات، والافراد المنفصلين في حل القضايا، وكانت النتيجة ان المجموعة قد استطاعت ان تحل عددا اكبر من القضايا٠ لكن اذا كانت القضية تتطلب حلا من عدة مراحل، فان الافرادالمنفصلين (الذين يساوون من حيث العدد افراد المجموعة) أكثر نجاحا من المجموعة ٠

لقد سبق وتحدثنا عن التأثير الذي تملكه المجموعة على افرادها٠ لتغيير اراءهم٠ وحفزهم للمشاركة الفعالة في حل قضاياهم٠ واثناء التجارب توصل " ليفين" ومساعدوه الى الرأي القائل بأنه يلاحظ تغيير كبير في سلوك الفرد في حلقة المناقشة٠ فاذا توصلت هذه الحلقة الى رأي معين ، فأن الرأي السابق للفرد يمكن تغييره بسهولة اكبر مما لو حاولنا اقناعه على انفراد ٠

لنعد ثانية الى الدور التثقيفي لحلقات المناقشة، واقترح على كل قارىء يريد تعلم الحديث ان يجرب الفائدة التي تقدمها الامسيات الفكرية المشابهة لتلك التي تحدثت عنها قبل قليل لكن في مثل هذه الامسيات يجب التقيد بقواعد معينة، ولا تجور المناقشة دون تعريف مسبق للمفاهيم المتعلقة بالموضوع الرئيسي للنقاش٠ كما يجب منع أي تشعب في النقاش٠ ومنع مقاطعة المشاركون لبعضهم البعض اثناء الحديث ٠ والا يسيطر بعض المشاركين فقط على الحديث كما يجب منع أي هجمات شخصية ٠ واخيرا يجب الوصول الى خلاصة واضحة لمجمل النقاش٠ ما هي المواضيع التي يمكن بحثها في حلقة نقاشية من مجموعة من الشباب؟ كل قضية تعتبرونها هامة ويجب الوصول الى حلا لها٠ وسأشير الى عدة امثلة -:

01ما هو السن المناسب لزواج الشباب ٠

02هل من الضروري تجهيز البيت اولا٠ومن ثم التفكير في انجاب الاطفال ام العكس؟

03على ماذا تعتمد صلابة الزواج ؟

04ما هي الاخطار التي تهدد الزواج؟

05هل يمكن للشابة ان تتزوج من شاب يتناول المشروبات الكحولية؟

06ما هو تصوركم للنجاح في العمل ؟

07ما هي الصفات التي يجب ان يتحلى بها الشخص ليكون محبوبا٠

08ما هو الشيء الاكثر ضرورة ليصبح الشخص راضيا 0

09ما هو تصوركم للسعادة،

010ما دام ان الاجهاض قد سمحت به بعض الدول، فهل من الضروري ان تسمح بانهاء حياة المرضى الذين لا أمل لهم في الشفاء،

ليس هناك من شك في ان حلقة النقاش المنظمة بشكل حسن، تستطيع مساعدتنا في ان نجيد التحدث ، وان نناقش بأدب ،وان نحترم اراء الطرف اللآخر، وان نحدد معاني المفاهيم المستعملة كما اننا تستوضح عن عدة قضايا حياتية اساسية من خلال طرحها للنقاش ،

ان المناقشات تعلمنا اشياء اخرى مهمة، ان حب الذات يعيقنا عن ان نعترف باقتناعنا ولتغييرنا لآراءنا ، ان بعض الناس يعتبر اراءه وكانها ملكه الشخصي، ولا يمكنه التخلي عنها، دون ان يشعر بفقدانه لهيبته، ان المناقشات تغير هذه المواقف بالتدريج وتحمي " قدسية اراءنا الشخصية" حتى لو لم يعترف الطرف الخاسر النقاش بخسارته، فان النقاش ذاته يؤثر على ارائه ،واذا اعتاد الشخص على النقاش، فان تغييره لآرائه لن يعد يؤلمه، اذا كانتت المعلومات الجديدة ، الفروق والحجج والبراهين دعمت الرأي السليم ،

-كيف نقدم الخبر السيء

هناك طرق مختلفة لتقديم الخبر السيء ، فمن المعروف عن اليابانيين مثلا انه تظهر على وجوهم ابتسامة قبل ان يخبروك بان قريبا لك قد توفي ،

اتذكر حادثة من ايام طفولتي، عندما كان على شقيقي ان يذهب للعمل خارج البلد وفي احد الايام عندما كان أخي سيعود، حضر الى البيت رجل محترم، وجرى هذا الحديث بينه وبين امي ،

-لقد حضرت من طرف ابنك ،

-تفضلوا اجلسوا،

-فقط، ارجو ان لا تقلقوا،

-ماذا حصل ؟

-لا شيء، فقط ارجوكم ان لا تقلقوا،

-هل هو مريض ، ام حصل معه شيء ؟

-لا ، لا شيء ،،

-لكن قولوا ماذا حصل ؟

-ابنك أرسلني، لاخبرك بأنه سيعود غدا وليس اليوم ، ان هذا الشخص قد استطاع ان يثير في امي الاحساس باعظم المآسي ، وكان يكفيه ان يقول ان شقيقي سيعود غدا، عندما كنت طالبا قرأت كتابا بلغاريا مترجم ممتعا(اسم المؤلف واسم الكتاب) لا اذكرها للاسف، لاني في ذلك القوت لم اكن اسجل المصادر، وفيه يقترح المؤلف بأن يقدم الخبر السيء على دفعات كي لا يصدم المستقبل ثقل الخبر، واعطي مثلا من العصورالماضية ، انتظر احد السلاطين الاقوياء لعدة ايام

اخبارا من قائد جيوشه التي ذهبت لمحاربة احد اعدائه٠ واخيرا حضر احد الفرسان وانحنى على قدمي السلطان٠واخبره ان جميع جيوشه باستثناء قسم صغير قد قضي عليها٠ وارتعد السلطان من الغضب وامر باعدام هذا الفارس الذي احضر الخبر التعيس ٠ وامر بوضع قائد الجيوش في السجن٠ ان المؤلف يعتقد ان هذه الطريقة خاطئة في نقل الاخبار السيئة ٠ ولو نقل الخبر السيء بالتدريج لما سجن القائد، واعدم الرسول، وبدلا من رسول واحد كان على القائد ان يبعث عدة رسل بالاخبار التالية: الرسول الاول: ان العدو قد جرد علينا جيشين كل واحد منهما يفوق ضعفي جيشنا، وبعد ان يكون السلطان قد فكر في الخطر العظيم من هذا التفوق ، يقول الرسول الثاني ان العدو يحاول تطويقنا، لكننا بدأنا بالانسحاب 0 " ان السلطان في هذه الحالة يستطيع تخيل الخطر الذي يمكن ان يحدث ٠ وهنا يأتي الرسول الثالث فيقول: جيشنا في وضع جيد، لكن العدو يفوقنا اربع مرات ، ونستعد للقتال: اصبح السلطان متأكدا من ان جيشه لن يربح المعركة٠

الرسول الرابع: لقد خسر العدو خسائر لا تعد ولا تحصى ٠ اما بالنسبة لنا فقد خسرنا ثلاثة ارباع جيشنا، ويستعد الباقي للرجوع٠ وبهذه الطريقة ادى تتابع الاخبار بالتدريج الى ان يتهيأ السلطان لسماع الخبر النهائي٠ وقد عرف ان جيشه لا يمكنه الانتصار على جيش يفوقه اربع مرات ٠ وقد سر من أن جزء لا بأس به ، قد بقي من جيشه٠ وفي هذه الحالة سيبقى الرسل احياء ولان يعاقب القائد٠ ومن السهل ربط هذا المثال القديم بعصرنا الحاضر٠ في بعض الاحيان نجد انفسنا في وضع يحتم علينا نقل خبر سيء، كالاطباء مثلا الذين كثيرا ما يضطرون نقل خبر الوفاة الى اهل المتوفي الذين يجب ان يكونوا مهيئين لاستقبال الخبر ٠

احد الجراحين قال لي انه يستعمل طريقة معاكسة٠ في البداية يخيف افراد عائلة المريض٠ وبعدها يطمئنهم بأن الامور قد سارت بأفضل مما كان يتوقع٠ في احدى المرات احضر لعيادته شخص مصاب بجراح بليغة٠ وكان من الواضح انه يجب بتر احدى قدميه٠ فاعلن الجراح لافراد عائلة المصاب بأن الوضع خطير جدا٠ ويجب قطع قدميه الاثنتين٠ ويمكنكم تخيل رد فعل العائلة٠ وفي اليوم التالي اخبرهم بأن الامور قد سارت على احسن ما يرام وقد قطعت احدى قدميه فقط٠ وقد ذهب اقرباء المريض وهم اكثر سرورا من الامس، لان احدى القدمين قد بقيت على الاقل٠ ان رد الفعل الانساني غريب حقا٠ ولو لم يكونوا مهيئين لخبر اسوا كانوا تعيسين لقطع احدى القدمين٠ اما الان فقد سروا لان احدى القدمين قد بقيت وهكذا فان الخبر السيء يمكن ان ينقل بثلاثة طرق :-

-1فجأة وبدون تحضير مسبق ٠

-2على مراحل وبالتدريج ٠

-3في البداية يصور الوضع بأن تعيس اكثر مما هو في والواقع٠ وبعد ذلك يقال بأن الامور قد سارت بشكل افضل مما كان متوقعا ٠

-الشكـــــــــوى

ان القليل من الناس يستطيع ابداء النقد دون الاخلال بهيبة الشخص المنتقد، كذلك ليس من السهل تقبل وتسوية شكوى ما ٠

نقترح الطريقة الآتية لتسوية شكاوي المستخدمين ٠

-1الاستماع : أ٠ اتركوا المشتكي يقول ما عنده، دون مقاطعة بقدر الامكان٠

ب٠ استمعوا لكل الحقائق ٠

ج٠ لا تتجادل مع المشتكي٠

-2تحديد الموضوع: أ٠ اكدوا للمستخدم بأنكم تفهمون شكواه٠

ب٠ اذا استطعت اعطاء جواب اذا كان جو الحديث يسمح بذلك توضح الامور للمستخدم فورا ٠

اما اذا لم تتمكنوا من ذلك فاطلبوا منه ان يعود في وقت آخر٠ لتوضحوا له الامور، وحاولوا عدم استخدام العبارات القانونيةقدر الامكان لانها تثير شعورا بالاستياء عند المشتكي٠

ج٠ يجب تسوية كل مشكلة بالسرعة الممكنة، وقبل ان تتطور الامور نحو الاسوأ ٠ تجنبوا الاسراع في اتخاذ القرار فقط ليطمئن المستخدم، او لتبدوا في نظره انكم شخص جيد٠

د٠ ان الحل السريع جيد٠ لكن ليس على حساب العدل ٠

هـ٠ لا تعدوا المشتكي بتغيير الوضع٠ اذا لم تكونوا متأكدين ٠

03تبينوا من قضية الشكوى من مصادر اخرى ٠

04تشاوروا مع مسوؤليكم٠

05اتخذوا القرار٠

06اخبروا المشتكي ب أ - اذا كان هناك خطأ فاعترفوا بذلك، واخبروا المشتكي بكيفية تصحيحه٠

ب - اذا كانت الشكوى مرفوضة، فوضحوا الاسباب الداعية لذلك ٠ وحاولوا اقناع المشتكي بعدالة القرار المتخذ ٠

ج- اذا لم يقتنع المشتكي فلا تهددوه٠ ووضحوا له ماهي الامكانات الخاصة امامه٠

-7قوموا باعداد تقرير مكتوب عن الحالة٠

-الاتصالات والعلاقات بين الناس من وجهة نظر علم النفس

خلال الربع الاخير من هذا القرن ، قام علم النفس الحديث ، بعمل الكثير ، فبالاضافة الى تركيز الانتباه على العلاقات بين الناس، فانه قام بعمل مئات التجارب بهدف معرفة التفاصيل حول هذا الموضوع٠ ماذا يحدث عندما يلتقي شخصان؟ عندما يتبادلان الحديث حول هذا الموضوع٠ ماذا

يحدث عندما ينظم اليهما شخص ثالث، كيف تتغير العلاقة بين الشخصين الاوليين٠ كيف تتطور العلاقات المنطقية للسلوك السليم ٠٠الخ٠

قبل الحرب العالمية الثانية، كانت الكتب التي تبحث في العلاقات الانسانية تعتمد على الخبرة العملية- اما الآن فان المعرفة في هذا المجال يتم صنعها في المختبرات٠ ان الكثير من هذه المعلومات تؤكد صحة خبرتنا العملية٠ وهناك معلومات مخبرية اخرى تكشف الجوانب الخلفية لمثل هذه العلاقات التي نعتبرها عادية جدا٠ كالحديث بين شخصين اثنين وفي هذا الفصل سوف نطلع القارىء على آخر ما توصل اليه علم النفس في المجالات التالية -:

-1العلاقات الاجتماعية المتبادلة بين شخصين اثنين٠

-2نشوء الصداقة ٠

-3المجموعات الاجتماعية الصغيرة٠

-العلاقات الاجتماعية المتبادلة بين شخصين اثنين

يلتقي شخصان كل منهما له اسلوبه الخاص في التصرف والسلوك، وهذا السلوك نابع من الاختلاف في الطبع والخبةر، والمزاج في تلك اللحظة وعندما يلتقيان يكون لكل منهما هدفه الخاص ٠ تصوروا ان الاثنان يتكلمان في نفس الوقت، وفي نفس الوقت ايضا يطرحان الاسئلة، وكل منهما يتحدث عن شيء مختلف ، اذا لم يستطع الاثنان التكيف احدهما مع الآخر٠ فلن يتمكنا من التعامل والتعايش مع بعضهما البعض ٠

وكما يذكر " مايكل ارجايل" فان هناك عدة عناصر للعلاقات الاجتماعية المتبادلة -:

-1كمية الكلام:في اغلب الاحيان عندما يلتقي اثنان، فان وقت لقاءهم يكون ممتلئا بالحديث، واذا تكلم احدهم ٦٠% من الوقت ، فان الاخر يتبقى له ٤٠% واذا كان مجموع النسبتين يتعدى ١٠٠% ، فان هذا يعني ان احدهما كان يقاطع اللآخر، او انهما كانا يتكلمان في وقت واحد٠واما اذا كان المجموع يقل عن ١٠٠% ، فان هذا يعني ان الصمت كان يحل من وقت لآخر مما يسبب الارتباك٠ وبالتالي فان المهمة الاولى هي ادخال التناغم في الوقت الذي يتحدث فيه احد الاشخاص مع الاخر٠التقنية الثانية هي مدة القاء التي تعتمد على الاهمية التي يقوضها الملتقيان من الحديث لكن في بعض الاحيان تكون مدة اللقاء مفروضة من قبل الطرف الآخر عندما لا يهتم بالاشارات الصادرة عنك٠ والتي تدل على رد فعل سلبي٠ ويبقى يتحدث ويتحدث ويتحدث

عندما تنشأ علاقة متبادلة بين شخصين ، فانها تأخذ طابعا ثابتا واذا كان الاول يتحدث ثلثي الوقت والثاني يتحدث ثلث الوقت فقط٠ فانه من الصعب على الثاني ان يغير هذا التناسب غير المريح الا تدريجيا- ومع ذلك فان الشيء الذي يريد قوله يجب ان يكون ممتعا ومفيدا للاول ٠

-2معدل سرعة التصرف المتبادل :- ويفهم من ذلك عدد الكلمات في الثانية٠ مدة الفتور (السكون) قبل الاجابة، سرعة حركة الاعين ، الايماءات٠٠الخ ٠ واذا كان الشخص الاول اكثر سرعة من الثاني، فان بطء الثاني سوف " يرضي " الاول ٠ بينما سرعة الاول ستترك انطباعا سيئا لدى الثاني ٠

تسود اثناء الحديث سرعة معينة ، تحددها مدة حديث الشخص الاول والشخص الثاني ان المتحادثين يجب ان يكيفا بشكل متبادل سرعة حديثهما، ومدة الحوار بينهما، وسرعة الاجابة على اسئلة بعضهما البعض ٠ ومن الممتع اننا ودون قصد نعطي الشخص الآخر اشارات تسهل عملية التعامل المتبادل بين الاثنين" أ٠كندن" بحث في هذه الاشارات٠ واكتشف انه عندما يبدأ الشخص الاول بالحديث فان يبعد نظره عن الشخص الثاني٠ ويعتقد علماء النفس ان هذا يحدث لان الشخص الاول عندما يريد ان يتحدث يجب عليه التركيز على ما سيقول ولذلك فهو لا يرغب في تشتيت فكره بمتابعة رد فعل الشخص الثاني ٠ اما اثناء حديثه فانه ينظر الى الشخص الثاني من وقت لاخر ليتأكد من أنه يعطية الاشارات الدالة على موافقته على استمراره في الحديث مثلا٠ وفي نهاية حديثه ينظر الى الشخص الثاني وبهذا يعطيه اشارة بأنه يستطيع البدء بالحديث الآن٠واحيانا يحدث ان لا يفهم الثاني على الاول ويقاطعه في الوقت غير المناسب ،وفي حالة اخرى يستمر الاول في الحديث حتى يفقد صبر الثاني ويضطر الى مقاطعته٠ وبعد مرور وقت معين تسود سرعة محددة ، ويتبادل الاثنان الحديث في وقت محدد٠

-3التعالي : يوجد بعض الناس الذين يحبون الارتفاع فوق الاخرين ، مستعملين ما يسمى ب " تكنيك السيطرة" التي يتمثل في اعطاء الاومرا٠ وتحديد موضوع الحديث ٠ ارتفاع الصوت ،سرعة الحديث ، مقاطعة الاخرين ، النغمة الواثقة للصوت، واهمال تطلعات الاخرين لبلوغ قدر معين من التأثير في العلاقات المتبادلة٠ واذا استعمل مثل هذه الاساليب شخص يعلو على الاخرين بحكم مركزه) مسؤول ، معلم٠٠ الخ)٠ فانها لن تخرج عن تكنيك السيطرة اما اذا التقى شخص ذو طبع سلطوي بأخرين ليس له عليهم اية سلطة٠ فانه لا يبقى امامه الا التخلي عن هذا الطبع لان الآخرين سيبدأون بالابتعاد عنه وقطع علاقاتهم به ٠

اذا كان احد المتحدثين ذو طبع معين مهيمن والآخر ذو طبع مذعن (معتاد على الخضوع) فانه يمكن الوصول الى توافق بين هذين الاسلوبين في السلوك٠ اما اذا التقى اثنان لهما طبع مسيطر وكل منهما يحاول الهيمنة على الآخر، فسيحدث صراع بينهما لا محالة٠

والمثل القائل" ديكان على كومة روث" ٠ يعبر بشكل تصويري التناقض الذي ينشأ في علاقة اثنين يريد كل منهما الظهور اكثر من الآخر٠ وكما نعلم فان العواقب لن تكون جيدة٠عالم النفس " شولتز" قام ببعض التجارب على مجموعات معظم افرادها ذوي طبع مسيطر٠ وكانت هذه المجموعات غير فعالة في تنفيذ المهام المعطاة، والتي تتطلب تعاونا ما بين المشتركين٠ ان ذلك كان لان كل فرد كان يحاول الحصول على السيادة في المجموعة٠ ان الدرس المستفاد من هذه المعلومات النفسية ٠ ومن خبرتنا الحياتية هو ان مجموعة مكونة في اغلبها من " رؤوس "فقط لن تحقق توقعاتنا النابعة من نوعية افراد هذه المجموعة كأفراد٠ لان الشخصيات القوية تصطدم فيما بينها وتبدأ بالصراع على قيادة المجموعة ٠

ولقد ثبت ان الانسان يستعمل اشارة محددة تؤدي الى ردود فعل ايجابية، او سلبية لدى الشخص اللآخر٠ ويجب على المتحدث ان يتابع بنظراته رد فعل المستمع٠ وهذا الاخير يمكنه ان يشجع

المتحدث على متابعة الكلام بابتسامه٠ او انحناء الرأس دلالة على الموافقة٠ ويمكنه التعبير عن رد فعل سلبي اتجاه الحديث او اتجاه السلوك، كأن يعبس، او ينظر الى جهة اخرى او يظهر على وجهه الملل٠ او ان ينظر الى ساعته٠٠الخ ٠ ومن المعروف جيدا اننا نستطيع من خلال النظرات والايماءات ان نظهر للآخر بأنه لا يحسن التصرف ٠ كأن نمزح أثناء مناقشة جادة او العكس ٠ أي نبدأ الحديث عن امور جادة في جلسه مرحة٠ او أن نتحدث عن اشياء خاصة امام الغرباء٠

4- الخصوصية في العلاقات : وتعتمد على التقارب الجسماني ، والنظرات المتبادلة والاحاديث حول مواضيع شخصية٠٠الخ٠ وفي مثل هذه العلاقات يكون من الضروري ان يوحد الشخصان اللذان يلتقيان مع بعضهما البعض من سلوكهم٠ لانه اذا كان احدهما اكثر صداقة من الاخر ، فانه سيعتبره بارد الطبع ، ورسميا ويتعامل عن بعد٠ اما الآخر فسيعتبر ان الاول يبالغ في رفع الكلفة٠ ويتدخل في أموره الخاصة٠

5- التعاون والمناقشة: يسود في العلاقة بين اثنين اما قانون التعاون٠ او قانون المناقشة وفي بعض الحالات نجد ان القانونيين يحلان في علاقة واحدة٠ مثلا٠ أثنان من الاصدقاء لهما نفس التخصص٠ ويتقدمان بنفس الوظيفة، ان التعاون يتطلب ان يثق الواحد بالآخر٠ ويتطلب ايضا ان لا نسيء استعمال هذه الثقة٠

6- الروح العاطفية: عند لقاء اثنين من الاشخاص٠ فان مزاجهما يلعب دورا كبيرا في علاقتهما٠ اذا كان احدهما حيويا٠ ومتفائلا٠ وكان الثاني عابسا متشائما٠ فان كلا منهما سيكون له رد فعل مختلف٠ ولن تكون علاقتهما المتبادلة سهلة٠

7- هدف ومادة اللقاء: ان التنافر يظهر عندما يريد كل من الاثنين عمل شيء خاص به٠ احدهما مثلا يريد الذهاب الى السينما٠ بينما يريد الآخر التنزه مشيا على الاقدام ٠٠ الخ٠ او لنقل اذا اراد كل منهما ان يلعب لعبته الخاصة٠

لنحاول الآن ان نستخلص النتائج من هذه المعلومات النفسية، والتي تؤكد في نهاية المطاف خبرتنا النابعة من حياتنا اليومية٠ ان هذه المعرفة النفسية تساعدنا على فهم الشروط الضرورية للعلاقة ما بين شخصين اثنين٠ انه لمن الواضح ان العلاقة بين شخصين تتطلب منهما التكيف مع بعضهما البعض٠ وتقديم تنازلات معينة٠ وبدون هذين الشرطين لا يمكن الوصول الى علاقات متبادلة ناعمة(طيبة)٠ وكما ذكرنا في اماكن اخرى من هذا الكتاب فانه في علاقتنا مع الآخرين ٠ لا يمكننا ان نأخذ دائما، وانما علينا ان نعطي ايضا٠ والا تصبح العلاقة غير مريحة للطرف الآخر٠ مما سيضطره الى انهائها٠ان العلاقة مع شخص او مجموعة تضطر الانسان الى كبت انانيته، وتكييف افعاله وسلوكه بما يتناسب مع مصلحة المجموع ٠ بقدر ما يكون المرء صغيرا في السن٠ بقدر ما يتمكن من التأقلم مع الآخرين ٠ ولذا فليس من المستغرب ان الرجل او المرأة اذا تزوجا بعد الاربعين ان يواجهها صعوبات كبيرة في التأقم مع بعضهما البعض٠ لان الزواج هو علاقة مبتادلة تحتاج اكثر من غيرها الى تكيف متبادل ٠

-نشوء الصداقة

في البداية تكون العلاقات المتبادلة غير ثابته الى درجة كبيرة، وبعد عدة لقاءات يظهر شعور عند الطرفين بالرغبة في ان يريا بعضهما البعض ٠ونتيجة لذلك يبدآن في التقابل بشكل اكبر٠ عالم النفس " ب -أور: بين كيفية تطور علاقات من الصداقة بين الطلاب ، الذين يعيشون معا في السكن الطلابي ٠ ولان هؤلاء الطلاب يتقابلون كل يوم، فانه من المتوقع ان يزداد تجاذبهم او تنافرهم ٠ والملاحظ ان التجاذب يزداد اكثر ٠ وعندما ينجح اثنان في اقامة علاقات متبادلة ترضي الطرفين فان صداقتهم تزداد٠ وللوهلة الاولى يبدو ان الصداقة بين اثنين تبقى في ازدياد حتى يصبحا غير قادرين على الابتعاد عن بعضهما البعض ٠ لكن التجربة اثبتت ان هذه العملية تتوقف قبل ذلك ٠ ان علماء النفس يرون انه كلما ازدادت الخصوصية في العلاقات٠ وكلما ازداد الوقت الذي يقضونه مع بعضهم البعض كلما كبرت المطالب المتعلقة بتكيف التصرفات بين الاثنين٠

وبقدر ما يلتقي الناس مع بعضهم البعض بقدر ما تتشابه آراهم ومصالحهم ٠ ان سبب ذلك هو التأثير المتبادل مع مرور الزمن٠ الا انه يمكننا القول ان الناس يقابلون اولئك الذين يشاطرونهم الآراء والمصالح لأنهم يستطيعون التعاون معا في هذه المجالات 0

ان ظهور الصداقة في سن الشباب والتي تستمر طيلة الحياة يعزى الى انه في هذه السن تبدأ اللآراء والمصالح بالتشكل ٠عند دراسة موضوع الصداقة غالبا ما يستعمل علماء النفس مصطلح" البيان الاجتماعي" بأن يطرح السؤال التالي على افراد احدى المجموعات : ان هما الشخصان اللذين تفضلانهما كمشاركين في القيام بعمل ما ؟(مثلا لقضاء العطلة في نفس المخيم (

وبعد انتهاء هذا الاختبار الاجتماعي كانت ترسم البيانات الاجتماعية ٠٠٠ ان هذه البيانات كان تتعبر بالرسم عن العلاقة بين مختلف الافراد في المجموعة٠ وكان يبدو واضحا ان بعض الافراد في المجموعة محبوبون، على العكس من ذلك البعض الآخر ٠ كما كان يتضح أي الاشخاص اكثر شعبية، وايهم منعزلين واقل شعبية؟

وفي هذا الاختبار كانت تعرف الاسباب التي تجعل احد الاشخاص يعجب بشخص آخر٠ وثبت ان العامل الرئيسي هو امكانية الاتصال المستمر بينهما٠ وبقدر ما يكون الاحتكاك بينهما بقدر ما يعجب احدهما بالآخر٠ وهناك عامل آخر هو الدرجة التي يرضي بها هذا الشخص حاجات الآخرين، وقد اجريت تجاربا في احد سكن الطالبات، حيث كانت تعيش اربعين طالبة٠ وقد كانت الاسباب التي تؤدي الى اعجاب الطالبات بفتاه معينة هي -:

-1انها تساعد الاخريات

-2تشجعهن٠

-2تسليهن ٠

-4تبث فيهن الشعور بانهن محبوبات وقديرات٠

أما الأسباب التي تؤدي الى عكس ذلك أي الى النفور من الطالبة هي ما يلي -:

-1تريد من يخدمها ٠

-2تريد ان تهتم بها الاخريات ٠

-3تهدف الى الظهور بين زميلاتها٠

-4تريد مكاسب وهدايا ٠

ومع أن هذه التجارب لا تقدم شيئا يدهش القارىء٠ الا انني اعتقد انها مفيدة لكل شخص ٠ فهنا وبطريقة علمية عرف لماذا يكون بعض الناس محبوبين، والبعض الآخر مبغوضين٠ وبالتالي نستطيع تحليل شخصيتنا والاستنارة بهذه النتائج ٠في بعض الاحيان يقال ان الاقطاب المختلفة تتجاذب ٠ ان هذا لا ينطبق فقط على ذوي الطبع المسيطر مع ذوي الطبع المطيع٠ وفي كل الحالات الاخرى يكون اختيار الشريك (ليس الزوج فقط) مشروطا بتشابه الخصال لا باختلافها٠احدى الاسباب التي تجعل شخصا ينجذب الى شخص آخر هو ان يعرف ان هذا الشخص يحبه ٠ كما اثبتت البحوث الاجتماعية بأن اختيار الشريك عملية متبادلة ٠ فالشخص"أ" يعتبر الشخص" ب" بانه شخصا محبوبا٠ وهذا الاخير يشير الى ان الشخص "أ" هو شخص محبوب٠ وأما بالنسبة للنفور فلم تثبت البحوث ذلك٠ ويبدو ان السبب هو انه من غير المعارف عليه في مجتمعنا ان تظهر الاحساسات العدوانية٠ وانما فقط الصداقة٠

-المجتمعات الاجتماعية الصغيرة

في اللحظة التي ينضم فيها شخصا ثالثا الى مجموعة مكونة من شخصين اثنين، فان التوازن القائم يختل ٠ وكل واحد من هذين الشخصين يجب ان يعدل من تصرفاته، وتعامله٠ وذلك لأخذ الشخص الثالث بعين الاعتبار٠ وسيكون الوضع مختلفا اذا كان هذا الشخص رجلا او كانت فتاة جذابة٠ واذا كان رجلا اكبر منهما سنا٠ او كان رئيسهما في العمل ٠ وحتى لحظة قدوم الشخص الثالث كان هذان الاثنان قد حلا قضية وقت الحديث وقضية السلطة، وعندما يحضر شخص جديد فان هذه القضايا يجب ان تحل ثانية٠ وهذا القادم الجديد اما ان يسيطر علىالاثنين، او يسيطروا عليه ٠ او يأخذ وضعا وسطا٠ ان قدوم شخص جديد يمكن ان يؤثر على علاقة الصداقة بين الاثنين السابقين٠ ويمكن ان تضعف هذه العلاقة اذا فضل احدهما الصداقة مع هذا القادم الجديد٠ اصبحت نفسية المجموعات الصغيرة مجالا جديدا في بحوث علم النفس مؤخرا٠ وقد اجريت تجارب ممتعة٠ في مجموعة مكونة من ثلاثة اشخاص يمكن ان نصل الى معركة حقيقية للسيطرة على المجموعة٠ واضعف الاشخاص يمكن ان يسقط منها٠ وعلى العكس من ذلك في مجموعة مكونة من ثلاثة نساء ، اذا أرادت احداهن ان تترك المجموعة فان الاثنتين الباقيتن تحاولان منعها٠ واذا كانت المجموعة من رجلين وامرأة فانه يحدث ان يتنافس الرجلين على جذب انتباه المرأة٠ اما اذا كان أحد الاشخاص الثلاثة ذو طابع تسلطي فقد يحدث ان يتحد الاثنان ضده ٠مع تغيير عدد أفراد المجموعة، فان العلاقات الداخلية تتغير فيها ايضا٠ انه ليس من السهل على الاعضاء الجدد ان يظهروا في المجموعة سواء في تأثيرهم او في مشاركتهم في الحديث ٠ وفي المجموعات الكبيرة لا يتمكن معظم افرادها من اخذ الكلمة٠ان الابحاث النفسية اثبتت ان الناس يفضلون المجموعات

الصغيرة التي تتكون من (٤ - ٦) اشخاص ففي مثل هذه المجموعات يستطيعون التحدث قدر ما يرغبون ويستطيعون ممارسة تأثيرهم في مثل هذه المجموعات . كذلك فان هذه المجموعة الصغيرة تشكل مركبا متنوعا من الافراد القادرين على حل قضايا معينة. وانجاز اعمال محددة. ومع مرور الوقت " تصنع" كل مجموعة اجتماعية قوانينها الخاصة في السلوك الاجتماعي. وتفرض على افرادها التقيد بهذه القوانين. احيانا يستغرب الوالدين من ان ابنهم فجأة بدأ بالسلوك والحديث داخل البيت بطريقة مختلفة. ان ذلك يحدث اذا دخل ابنهم في مجموعة تحترم الاشكال الفظة في السلوك، وتشجع استعمال العبارات القوية .

ولقد كانت النتائج التي توصلت اليها ابحاث " اي.سليتر" وعلماء نفس آخرين ، قاموا بدراسة تطور العلاقات المتبادلة في مجموعات النقاش. في بداية تكوين المجموعة يكون على رأسها عادة ذلك الذي كانت له المبادرة في تأسيسها. ومع مرور الوقت يبرز شخص آخر في المجموعة، ويمكن ان نطلق عليه لقب " الشخصية الشعبية" ان صاحب هذه الشخصية يساعد على القضاء على التناقضات بين الافراد، كما انه ينشط مزاج افراد المجموعة بنكاته المرحة.. الخ. لقد اثبتت البحوث النفسية ان الشخص الواحد لا يمكن ان يقود المجموعة، وان يكون الشخصية الاكثر وعيا في نفس القوت . ويقول بعض علماء النفس ان الشخص لا يمكنه ان يقود وان يكون حنونا في نفس الوقت ، ويقارنون ذلك بالخلية الاجتماعية الاولى - العائلة- ففي أغلب العلائات يكون الأب ذو هيبة معينة. بينما العنصر النسائي . الأم هي تلك التي تكافىء بحنانها، ولذا تكون محبوبة اكثر.مع مرور الزمن تتشكل هرمية معينة . افراد المجموعة الذين هم من الجزء الاسفل في هذا الهرم يتحدثون قليلا ، واذا تحدثوا لا يكترث بكلامهم، ويكونوا مهذبين مع الافراد الذين يقفون في قمة الهرم. واحيانا يتم الحديث عن ما يسمى" نظام النق " . فكما هو معروف في مزرعة الدداج الدجاجة القوية تنقر الدجاجة الضعيفة. وهذه لا تجرؤ على الدفاع عن نفسها. وانما تنفر الداجة الاضعف منها. وهكذا يتكون بين الدجاج نظام النق حتى يصل الى الدجاجة الاضعف والتي لا تدري علم من تصب نقمتها.

تحدثنا لغاية الآن عن المجموعات الاجتماعية التي يعتبر الانضمام اليها اختياريا، ان هذه المجموعات تفتقر الى التنظيم القوي، ويستطيع الفرد تركها وقيما يريد، والانضمام اليها ايضا بنفس الطريقة.

كذلك فنحن اعضاء في مجموعات عمليه مثل المؤسسات والمكاتب والمعاهد. ومثل هذه المجموعات لها تنظيم قوي، وفيها هرم وظيفي بين الاعضاء . وتحدد طبيعة العلاقة المتبادلة بين الاعضاء حسب وضع العمال والموظفين في المؤسسة المعنية .

عالم النفس " براون" يصف ساخرا العلاقة بين ذوي المراكز العليا، وذوي المراكز الدنيا في الاجتماعت المختلفة. ذوي المراكز الدنيا يستمعون باهتمام بالغ الى ما يقوله ذوي المراكز العليا. اما ذوي المراكز العليا، فحين يتحدثون مع ذوي المراكز الدنيا فانهم ينظرون فوق رووس هؤلاء باحثين عن شخص ذو مركز عال ليتحدثوا معه.

هل توجد "قدرة اجتماعية" شامله

يتضح من الابحاث النفسية السابقة ان هناك اشخاصا لهم القدرة على التعامل مع الآخرين اكثر من غيرهم٠ والسؤال هو هل توجد قدرة اجتماعية شاملة، ام توجد فقد قدرة خاصة مثل ان تكون مديرا ناجحا او بائعا قديرا، او تملك القدرة على التحدث امام مجموعات كبيرة من الناس ٠٠٠الخ٠ ان علماء النفس يؤكدون على انه توجد فعلا قدرة اجتماعية شاملة او عناصر عامة معينة مثل القدرة العالية على ملاحظة رد فعل الآخرين ، والشيء الضروري للسلوك الاجتماعي ٠ لقد اثبتت دراسات علم النفس ان اشد الافراد تأثيرا وشعبية في المجموعات الاجتماعية يتميزون بالقدرة الفائقة على متابعة رد فعل الآخرين اكثر من غيرهم٠
عالما النفس" ح٠د٠ كامبل " و " م٠د٠ يادو" اثبتا ان الاطفال الذين كانو يتميزون بالشعبية بين 260طفلا في احد معسكرات الاطفال الصيفية كانو قادرين على وصف بقية الاطفال بالتفصيل ٠ أي ان قدرتهم على الملاحظة وتحليل ردود الفعل عند الآخرين ٠ ومن الضروري ايضا ان تستطيع التنسيق ما بين سلوكك وسلوك الشخص الآخر٠ ان الذين يتسمون بالمرونة وسرعة التفاعل مع ردود فعل الآخرين هم الذين يملكون التأثير عليهم فقط ٠ ومن الطبيعي جدا ان هذه المهارة لا يتقنها الا الاشخاص ذوي الخبرة الضيقة٠